

**ANA LUIS NUNES**

**PERCEÇÃO DOS SÓCIOS SOBRE A QUALIDADE  
DOS PROGRAMAS ESPECIAIS NO GINÁSIO  
CLUBE PORTUGUÊS**

**Orientadores de Estágio: Professora Doutora Ana Sousa**

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias  
Faculdade de educação Física e Desporto**

**Lisboa  
2016**

**ANA LUIS NUNES**

**PERCEÇÃO DOS SÓCIOS SOBRE A QUALIDADE  
DOS PROGRAMAS ESPECIAIS NO GINÁSIO  
CLUBE PORTUGUÊS**

Dissertação defendida em provas públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, no dia 5 de abril de 2017, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação nº: 100/2017, de 15 de março de 2017, com a seguinte composição:

Presidente:

Professor Doutor António João Labisa da Silva Palmeira

Arguentes:

Professora Doutora Susana Maria Mariano dos Santos Veloso

Orientadora: Professora Doutora Ana Margarida Tavares de Sousa

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias**

**Faculdade de educação Física e Desporto**

**Lisboa**

**2016**

## **Agradecimentos**

À Professora Doutora Ana Sousa, orientadora deste relatório de estágio, a quem tenho um enorme respeito, um grande obrigado pela dedicação e disponibilidade que demonstrou ao longo do ano.

À Doutora Cristina Caetano, coorientadora do meu estágio, por quem tenho grande apreço pelo seu trabalho, e a quem agradeço a oportunidade de mais uma vez aprofundar conhecimentos na área gestão e organizacional no Ginásio Clube Português.

A todos os trabalhadores do Ginásio Clube Português, que presenciou a minha intervenção de estágio e que sempre me ajudaram no que fosse possível, mostrando sempre uma empatia inigualável.

A todos os sócios e participantes do Ginásio Clube Português, que em troca de nada me ajudaram de bom agrado para a realização deste relatório.

À minha família por me ter dado grande suporte ao longo do tempo, sem eles eu não era a pessoa que sou.

Aos meus amigos que são um pilar fundamental da minha vida.

## Índice

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO GERAL .....	6
CAPÍTULO II – OBJECTIVOS .....	9
CAPÍTULO III – REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA.....	11
1. Resumo.....	11
2. Introdução .....	11
3. Método .....	12
4. Qualidade .....	13
5. Resultados .....	14
6. Limitações dos estudos.....	22
7. Conclusões .....	22
CAPÍTULO IV – Metodologia .....	23
1. O Modelo Servqual .....	23
2. Universo e amostra.....	23
3. Questionário .....	23
CAPÍTULO V – Apresentação e discussão dos resultados.....	24
1. Caracterização da amostra.....	24
2. Análise por dimensões .....	28
3. Conclusão.....	32
CAPÍTULO VI – RELATÓRIO DE ESTÁGIO.....	33
1. Plano Anual de Estágio .....	33
2. Trabalho realizado nos principais eventos do clube.....	34
3. Auto Avaliação.....	36
4. Horas de Estágio no clube.....	36
5. Caracterização do Local de Estágio .....	36
6. Organização do GCP.....	39
7. Espaços e Equipamentos .....	40
8. Reflexões.....	49
Referências Bibliográficas .....	51
Anexos.....	52
Anexos I - Plano anual .....	52
Anexo II - Planta dos pisos .....	53
Anexo III - Questionário SERVQUAL.....	54

**Índice de Figuras**

Figura 1- Principais causas de morte em 2012 (fonte OMS) .....	6
Figura 2- Fluxograma prisma .....	14
Figura 3- Género dos sócios .....	24
Figura 4- Repartição dos sócios por faixas etárias .....	24
Figura 5- Repartição por habilitações académicas .....	25
Figura 6- Ano de inscrição no GCP .....	25
Figura 7- Duração média de atividade.....	26
Figura 8- Se o sócio frequentou outro ginásio ou não .....	26
Figura 9 - Satisfação e recomendação dos sócios.....	27
Figura 10- Analise por dimensões .....	32
Figura 11- Quota anual de sócio.....	37
Figura 12 - segunda fase, escolha do pacote .....	37
Figura 13- Programas especiais.....	39
Figura 14- Organização dos departamentos do Clube.....	40
Figura 15- Planta da SE .....	44
Figura 16- Sócios inscritos .....	48
Figura 17- Sócios inscritos por pacotes .....	48

**Índice de Tabelas**

Tabela 1- Extração dos dados.....	15
Tabela 2- Resultados do questionário.....	28
Tabela 3- Tangibilidade.....	29
Tabela 4- Fiabilidade .....	29
Tabela 5- Capacidade de resposta .....	30
Tabela 6- Confiança.....	30
Tabela 7- Empatia.....	31
Tabela 8- atividades planeadas para o ano de estágio .....	33
Tabela 9- Auto avaliação .....	36
Tabela 10- Horas de estágio .....	36

## CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO GERAL

A sociedade nos dias que correm está desenvolvida comparativamente há milénios e, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) esta nova sociedade foi proporcionando mudanças pouco a pouco que contribuíram positivamente para muitos problemas existentes. Sabemos que a promoção da educação e o consumo aumentaram, que a comunicação e a tecnologia cresceram exponencialmente o que tornou o mundo mais próximo e ligado.

No entanto, nem tudo tem só o lado positivo, para além do consumismo ter um aumentado, tanto a nível da prestação de serviços, compra de habitações ou mesmo para o próprio consumo, o sedentarismo aumentou, como por exemplo: o número de horas passadas em frente à televisão ou simplesmente as horas sentadas fazem parte da rotina das pessoas a mais que 80% do dia-a-dia. Por consequente, o facilitismo de consumir as chamadas “comidas de plástico” também têm vindo a crescer ao longo dos tempos.

Segundo a OMS os determinantes de saúde da sociedade são as condições onde a população nasce, cresce, vive trabalha e envelhece, esses determinantes são moldados pelo dinheiro, poder e pelos recursos globais da sociedade.

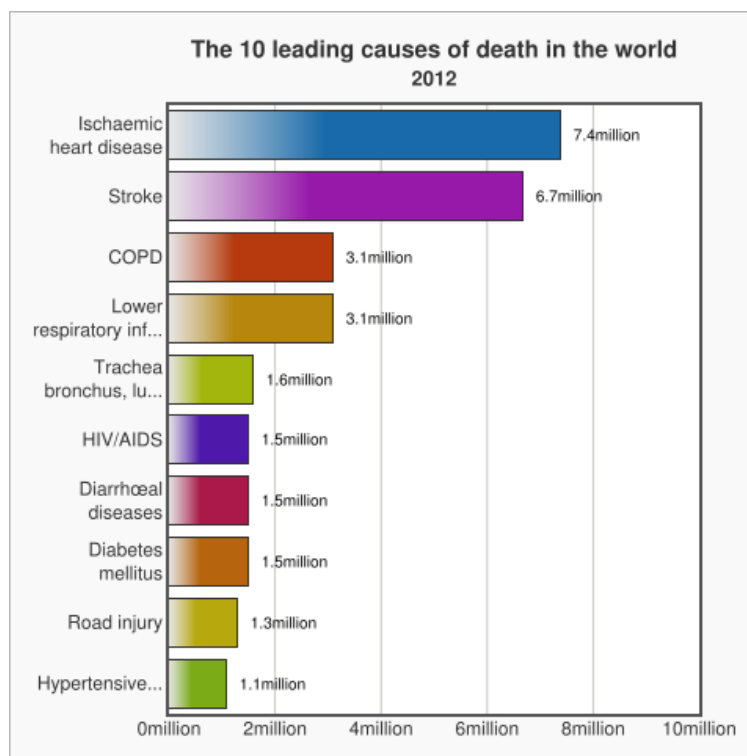


Figura 1- Principais causas de morte em 2012 (fonte OMS)

Hoje em dia, a OMS (2014) afirma que a doença isquémica cardíaca e o acidente vascular cerebral foram as principais causas de óbito em 2012, provocando a morte de 14.1 milhões de pessoas, sendo as principais causas para as doenças cardiovasculares: tabaco, inatividade física, maus hábitos alimentares e o abuso do álcool. É importante reforçar a forte ligação que as doenças cardiovasculares têm com a obesidade. A OMS realça que o sobrepeso e obesidade são os principais fatores de risco para uma série de doenças crônicas, incluindo diabetes, doenças cardiovasculares e cancro. Segundo esta organização a obesidade em todo o mundo mais do que duplicou desde 1980. Também em 2014, mais de 1,9 bilhão de adultos, com idades superior ou igual a 18 anos estavam acima do peso recomendado, sendo que 600 milhões destes adultos eram obesos.

A maioria da população vive em países onde o sobrepeso e a obesidade mata mais pessoas do que os que têm baixo peso e que 42 milhões de crianças com idade inferior a 5 anos apresentaram sobrepeso ou obesidade. A obesidade infantil está associada a uma maior probabilidade de obesidade, morte prematura e incapacidade na vida adulta. Mas, para além de um aumento dos riscos futuros, as crianças obesas poderão a vir a ter dificuldades respiratórias, aumento do risco de fraturas, hipertensão, de vir a ter doenças cardiovasculares ou de resistência à insulina e efeitos psicológicos.

Face a estes dados é urgente atuar e mudar o futuro da sociedade que caminha para um mundo de obesidade, completo de problemas graves de saúde, segundo a OMS, a nível individual as pessoas devem limitar o consumo de energia que sejam fornecida através de gorduras totais e açúcares, devem aumentar o consumo de frutas e produtos hortícolas, envolver-se em atividade física regular, 60 min por dia para crianças e 150 minutos por semana para adultos. A responsabilidade individual só pode ser garantida, se as pessoas tiverem acesso a um estilo de vida saudável, assim sendo a sociedade deve apoiar indivíduos em seguir as recomendações acima, através de um compromisso politicamente sustentado e com o aumento da colaboração de intervenientes públicos e privados. Os ambientes e comunidades de apoio são fundamentais na formação e educação para as escolhas das pessoas, transformando a escolha mais saudável de alimentos e atividade física regular como primeira opção.

Segundo ACSM (2015), no questionário mundial sobre as tendências da indústria fitness em relação a 2016, observamos que há um aumento de programas para solucionar problemas como a obesidade, doenças cardiovasculares. Nos resultados dos questionários referentes à tendência aparece numa escala de maior para menor os programas que para os

sócios estão mais na moda para o que estão menos na moda, resultando em apenas os 20 primeiros que estão mais em vogue. Segundo esse questionário, surge em nono lugar o exercício e perda de peso, que incorpora programas destinados para a perda de peso, onde se combina o exercício e apoio nutricional, em décimo terceiro lugar encontramos o treino de bem-estar, que integra a promoção da saúde, prevenção de doenças e programas de reabilitação, fornecendo suporte, encorajamento e orientação a esta população.

Assim, é importante notar o valor que a indústria fitness tem no nosso meio, é um grande apoio não só para o combate à inatividade física, fomentando o conceito de atividade física organizada (Pedragosa, 2006) como também a nível motivacional, estético e tem um grande peso no fator social. Ao longo do tempo o número de sócios do ginásio tem vindo a aumentar, segundo a AGAP (2014), de 2012 para 2013 houve um aumento significativo de 24% de clientes e de 2013 para 2014 houve um crescimento de 19%.

É uma indústria que, devido ao facto de estar a crescer cada vez mais, a concorrência torna-se mais competitiva, sabemos que a rendabilidade e a retenção de clientes são influenciadas pela qualidade de serviço (Marques, 2010), assim sendo esta indústria tem que se diferenciar para fazer face aos outros concorrentes e uma forma é através da qualidade que presta aos clientes. Ao apostar em estratégias de qualidade de serviço consegue reter os sócios e por outro lado chamar mais sócios para o clube.

Por outro lado, hoje em dia lidamos com uma população cada vez mais envelhecida e com graves problemas de saúde, sendo assim, é fundamental que os ginásios e health clubs conheçam as necessidades dos seus clientes e as suas características para os conseguirem reter e chamar novos sócios para o clube, é essencial também saber diferenciar dos outros ginásios que oferecem o mesmo serviço, e, uma das formas é analisar a qualidade de serviço que o clube proporciona.



## **CAPÍTULO II – OBJECTIVOS**

### **Objetivos de Estágio**

De acordo com o regulamento de Mestrado Exercício Físico e Bem-estar os objetivos são:

- a) Possuir conhecimentos e capacidade de compreensão a um nível que:
  - i) Sustentando-se nos conhecimentos obtidos num 1.º ciclo de estudos, os desenvolva e aprofunde,
  - ii) permita e constitua a base de desenvolvimentos e/ou aplicações originais, em muitos casos em contextos de investigação;
- b) Saber aplicar os seus conhecimentos e a sua capacidade de compreensão e de resolução de problemas em situações novas e não familiares, em contextos alargados e multidisciplinares, ainda que relacionados com a sua área de estudo;
- c) Capacidade para integrar conhecimentos, lidar com questões complexas, desenvolver situações ou emitir juízos em situações de informação limitada ou incompleta, incluindo reflexões sobre as implicações e responsabilidades éticas e sociais que resultem dessas soluções e desses juízos ou os condicionem;
- d) Ser capaz de comunicar as suas conclusões, os conhecimentos e raciocínios a elas subjacentes, quer a especialistas, quer a não especialistas, de uma forma clara e sem ambiguidades;
- e) Competências que lhes permitam uma aprendizagem ao longo da vida, de um modo fundamentalmente auto-orientado ou autónomo.

No âmbito do estágio e ao longo do ano tive sempre em mente objetivos gerais que tinha que ir concretizando. Sendo os seguintes:

1. Desenvolver capacidades e conhecimentos a nível da coordenação do ginásio, dos programas especiais e atividades desenvolvidas no clube;
2. Desenvolver e aprofundar algumas ferramentas nos eventos desportivos do clube;

3. Aprofundar conhecimentos na área de saúde e bem-estar durante os eventos desportivos;
4. Dominar estratégias de gestão para melhorar o funcionamento dos Programas Especiais do clube.
5. Dominar ferramentas na organização dos eventos desportivos

Mais aprofundadamente e, mais direccionado para a parte da tese tive os objetivos específicos, sendo os seguintes:

1. Medir e avaliar a qualidade de serviço dos programas especiais do Ginásio Clube Português
2. Ter conhecimento dos programas especiais que o clube oferece;
3. Desenvolver a capacidade de fazer uma análise crítica dos dados do clube;
4. Desenvolver a capacidade de fazer um estudo sobre o impacto dos programas especiais e dos dados do clube;
5. Dominar algumas ferramentas de qualidade de serviço;
6. Desenvolver capacidades e conhecimentos com o objetivo de elaborar um documento escrito sobre o estudo feito com os dados dos programas especiais;

## **CAPÍTULO III – REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA**

### **1. Resumo**

**Objetivo:** O objetivo desta revisão sistemática foi avaliar a qualidade de serviços nos health clubs e ter uma perceção dos aspetos que os sócios consideram importantes para a sua satisfação.

**Método:** Usou-se a plataforma ProQuest Business os artigos, conforme a metodologia PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses).

**Resultados:** Dos 128 artigos, 85 eram duplicados, sendo 37 excluídos por não se enquadrar nos critérios de inclusão, no total sobraram 6/7 estudos, nos quais 3 deles atribuiu-se a qualidade “moderada” e o resto “fraca” através do instrumento EPHPP (Quality Assessment tool for Quantitative Studies).

**Conclusão:** Os sócios, na sua grande maioria prezam principalmente para a sua satisfação na qualidade de serviço: a limpeza das instalações, o conhecimento profissional e a competência relacional.

### **2. Introdução**

Nunca como nos dias de hoje se verificou uma conjuntura tão favorável para a prática de atividade física, as pessoas preocupam-se não só pela prevenção ou combate de doenças cardiovasculares, obesidade, hipertensão, diabetes, cancro e osteoporose; procuram benefícios psicológicos, tais como como a redução do estado de ansiedade e depressão ligeira a moderada (Pedrosa, 2006) ou benefícios físicos, como perda de massa gorda, ganha de massa muscular mas também procuram a vertente social que está ligada ao benefício psicológico.

A indústria do fitness tem crescido cada vez mais nos últimos anos, fazendo faço aos objetivos e procura por parte da população (Saba, 2000), acompanhado assim esta conjuntura e estando mais presente na vida das pessoas. Por outro lado existe uma outra explicação para este extraordinário crescimento dos centros de fitness, que consiste na excelente oportunidade de negócio que esta indústria representa para os seus proprietários, considerando o lucro que podem alcançar (Ferreira, 2001).

Torna-se assim uma indústria cada vez mais competitiva, sendo que a rentabilidade e retenção de clientes são influenciadas pela qualidade do serviço prestado, deste modo é necessário apostar na qualidade do serviço como fator de diferenciação de forma a ganhar vantagem competitiva face à concorrência (Marques,2010).

Segundo Parasuraman , Zeithaml , Berry (1988) a entrega de um serviço de qualidade superior parece ser um pré-requisito para o sucesso, se não para a sobrevivência. Ao contrário da qualidade dos bens, que pode ser medida objetivamente por indicadores com a durabilidade e o número de defeitos, a qualidade de serviço é uma construção abstrata, devido a quatro características únicas dos serviços: intangibilidade, heterogeneidade, perecibilidade e inseparabilidade da produção e do consumo.

Ao longo do tempo, diversos pesquisadores têm-se dedicado ao estudo da qualidade em serviços, bem como o desenvolvimento de instrumentos e técnicas para a sua medição. Assim, é necessária uma personalização dos instrumentos gerais de forma a ir de encontro às especificidades e necessidades deste tipo de serviços.

Para melhorar o serviço oferecido é essencial determinar quais os aspetos de maior relevância para os membros dos ginásios quando estes avaliam a qualidade do serviço, é essencial também determinar as suas necessidades e exigências dos clientes de modo a garantir a sua fidelização. Sendo assim, o objetivo deste estudo foi realizar uma revisão sistemática da literatura sobre a qualidade de serviço de um health club.

### 3. Método

Trata-se de um estudo de revisão sistemática, conduzido conforme a metodologia Preferred Reporting Items for *Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). Este foi desenvolvido para aumentar a qualidade das revisões sistemáticas e metanálises de ensaios clínicos randomizados e também dos estudos não randomizados. O PRISMA consta de 27 tópicos essenciais para a descrição clara, detalhada, visualizada em fluxograma com todas as fases do estudo, acompanhada de um documento explicativo, detalhado e com exemplos. A *Figura 1 apresenta o fluxograma*, mostrando a seleção dos artigos da revisão.

Realizou-se a busca na base Proquest Business com a estratégia PICO e estabeleceu-se as seguintes chaves estratégicas: “*Fitness centers AND Service Quality*” e “*fitness centers AND service quality*” OR “*customer satisfaction*” e “*fitness centers AND service quality AND Profitability*” e “*fitness centers AND service quality OR customer satisfaction AND Profitability*”. Foram usados somente termos em inglês e as buscas manuais feitas tiveram em conta as referências das referências bibliográficas dos artigos encontrados. Para a inclusão dos artigos, empreguei os seguintes critérios: estudos observacionais cujo objetivo fosse a qualidade de serviço de um health club/ fitness center, incluiu-se uma população direcionada para sócios desses mesmos health clubs. Foram excluídos artigos cuja população não fosse

membro ou sócia de um health club, ou que a avaliação de qualidade não fosse direcionada para um health club.

Foram lidos todos os resumos dos artigos. Nos casos em que a leitura do resumo do artigo não foi suficiente para perceber se o artigo deveria ser incluído na revisão, considerou-se os critérios de inclusão estabelecidos, assim sendo o artigo foi lido na íntegra. Quando o resumo era suficiente, os artigos eram selecionados e assim, obtida a versão inteira para a confirmação de elegibilidade e inclusão no estudo.

Para extração dos dados dos artigos (Tabela 2), elaborou-se um quadro contendo as seguintes informações:

1. Título
2. Data de publicação
3. Amostra: dividida por população final e local do estudo;
4. Tipo de estudo
5. Resultados
6. Qualidade do estudo

#### **4. Qualidade**

Em qualquer estudo há potencial para vieses, que podem ser minimizados pela adesão ao protocolo de padronização. Considerando que os artigos foram executados segundo diferentes protocolos, com nível de rigor variado e sendo os resultados descritos de múltiplas maneiras, podem haver discrepâncias entre resultados nos estudos, por isso a etapa de deteção de risco de vieses e qualidade do estudo é fundamental. Utilizou-se o EPHPP (*Quality Assessment tool for Quantitative Studies*) como instrumento de medição de qualidade dos artigos. Na tabela 1 encontra-se a análise da qualidade.

## 5. Resultados

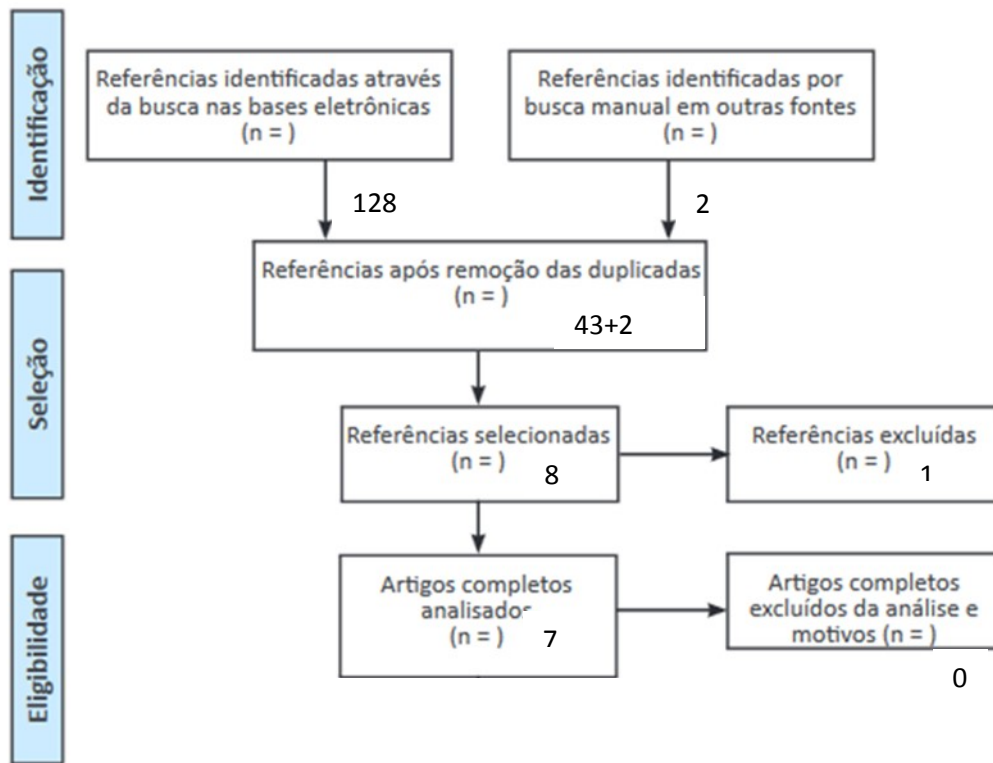


Figura 2- Fluxograma prisma

Na primeira fase foram encontrados 128 artigos no total das quatro buscas através das palavras-chave acima referidas e dois artigos incluídos manualmente. Após eliminação de 85 artigos duplicados, sobraram 43 artigos. Desses, 37 foram excluídos após a análise dos títulos e resumos porque todos esses artigos tinham como fim população-alvo de clínicas, hospitais, hotelaria e bancos. Dos 8 artigos elegíveis, 1 foi excluído pelo seguinte motivo: um deles avaliou a qualidade de serviço de dois ginásios em Espanha mas os seus resultados tiveram como objetivo analisar a relação entre as respostas numéricas e verbais dos sócios que avaliaram a qualidade percebida dos serviços desportivos.

No final 7 estudos foram incluídos por apresentar resultados que têm em conta os critérios relacionados com a qualidade de serviço. A figura 1 apresenta a síntese do processo de seleção dos artigos.

Tabela 1- Extração dos dados

Titulo/data/Autos	Amostra		Instrumento	Tipo de estudo	Resultados	Qualidade
	Pop	Local				
From recipient to contributor: examining customer roles and experienced outcomes 2000 (Lengnick-hall, Claycomb, Inks)	127	USA.	Ten-page surveys	Observacional	Forte relação entre a qualidade percebida pelos clientes com o desenvolvimento pessoal, desenvolvimento dos valores, do desenvolvimento social e o desenvolvimento de novas capacidades; estas medidas de qualidade de serviço parecem demonstrar multicolinearidade, tornando a interpretação das variáveis independentes individuais um pouco especulativas, sendo assim o serviço de qualidade é importante, mas é um meio intermedio na avaliação do sistema de serviço humano, a percepção de qualidade do serviço contribuem de uma forma significativa para os benefícios dos resultados	F
Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences 2005 (Afhinos, Theodorakis, Nassis)	346	fitness centers - Atenas (Grécia)	43-item QUESC - Kim and Kim (1995)	Observacional	"limpeza" foi considerado o aspeto mais importante do serviço e o menos importante foi ter um estabelecimento para de comida; O ponto forte e estratégico da atuação da empresa foi o "conhecimento profissional", "responsabilidade, e "cortesia dos empregados" As mulheres desejam ginásios com mais espaço, com um amplo horário, com variedade de aulas, com programas com diferentes objetivos e modalidades, com uma brochura compreensiva e bom acesso, já os homens preferem cortesia, conhecimento profissional e divulgação de instruções claras, também desejavam pacotes de membro, possibilidades de trazer convidados e a provisão de snacks	M
Exploring service quality in the health and fitness industry 2007 (Lagrosen, Lagrosen)	126	15 ginásios - suécia	grounded-theory	Observacional	-A nível da qualidade da dimensão foram identificados mudança física, mudança mental e prazer -A nível dos "enablers"(os que permitem) foram identificados dois fatores diretos e 6 indiretos. Competência técnica e competência relacional como fator direto. Ambos afetam as 3 dimensões de qualidade, mas a competência relacional tem mais efeito imediato no prazer e a competência técnica tem mais efeito na mudança psicológica e física. Como enbaler indireto temos: - Instalações e equipamento: As instalações devem ser espaçosas o suficiente para evitar a superlotação, mas eles podem ser considerados como "impessoal" se estes forem muito grandes, este fator teve influencia direta na competência técnica. -Treino afetou mais a competência	F

## Perceção dos Sócios Sobre a Qualidade dos Programas Especiais no Ginásio Clube Português

					<p>técnica, também influencia os empregados a serem mais “service minded” no fornecimento de bons serviços aos clientes, afetando também a competência relacional.</p> <p>- Avaliação: identificação de aspectos que precisam de melhorar, este enabler indireto relaciona-se com outros enablers indiretos</p> <p>- Empowerment: Influencia tanto a competência técnica como relacional.</p> <p>-Clima: Afeta a competência relacional</p> <p>- Liderança: Tem influência nos outros enablers, o mais forte é o clima e o empowerment .</p>	
Examination Of The Influence Of Service Quality On Membership Renewal In Fitness Centers In San Francisco Bay Area 2010 (Wei, Hung, Yang, Hsu, Ma)	50	4 fitness center nos EUA	survey.	Observacional	<p>-Hipótese: vontade de renovação é correlacionada com a qualidade do serviço (Confiança, segurança, Equipamento, instalações, forma de abordar a uma queixa, serviço adequado, Respeito, conhecimento profissional, Horas abertas-, iniciativa do pessoal);</p> <p>-A vontade de renovação está altamente correlacionada com a qualidade de serviço;</p> <p>-O conhecimento profissional e a iniciativa dos empregados são significantes preditores para a vontade de renovação;</p> <p>-Conhecimento profissional, iniciativa pessoal/dos trabalhadores e tamanho, são preditores significantes de vontade de renovar.</p>	F
On Applying Six Sigma To Improving The Relationship Quality Of Fitness And Health Clubs 2013 (Cheng, 2013)	-	-	Six Sigma		<p>3 Dimensões analisadas: imagem da empresa, relação com os clientes, conhecimento profissional:</p> <p>- Instrutores devem melhorar a sua capacidade na gestão da aula e de comunicação, devem tomar a iniciativa de prestar assistência e instrução necessária, devem limpar as salas e verificar se qualquer instalação precisa de manutenção a fim de proporcionar um ambiente confortável, limpo e seguro para os clientes;</p> <p>- Devem partilhar com os clientes as últimas informações, úteis sobre a saúde, produtos de desporto. Terem iniciativa de se preocupar com estado de exercício dos clientes;</p> <p>- Devem continuar a sua formação para aumentar e melhorar o seu conhecimento</p>	M
Global customer satisfaction and its components in local sports services. A discriminant analysis 2012 (Burillo,	4,231	Desporto municipal na região Castilla-La Mancha	Survey		<p>Satisfação dos clientes:</p> <p>- 4 Variáveis não significativas no que diz respeito à satisfação: estado de conservação, vestiários, treino do instrutor e horas abertas;</p> <p>-2 Variáveis mais significativas: limpeza e a atenção que o instrutor presta</p> <p>-4 Variáveis um pouco significativas: nº</p>	M



## Perceção dos Sócios Sobre a Qualidade dos Programas Especiais no Ginásio Clube Português

Fernandez, Dorado, Guerrero)					<p>de instalações, atenção do staff, flexibilidade de atendimento, qualidade dos serviços</p> <p>Satisfação dos clientes com mais um variável: qualidade global fornecida pelos serviços desportivos</p> <p>Isto sugere-nos que outros aspetos sem ser a qualidade influencia a satisfação são igualmente relevantes na qualidade da atividade desportiva (tempo de atendimento, a atenção dada pelo staff, limpeza)</p> <p>- Mulheres mostram um nível de satisfação mais elevado do que os homens</p> <p>- O teste de Kruskal-Wallis mostra que a idade e o género influencia a satisfação do cliente, com a exceção de o grupo mais jovem (menores de 14 anos), vemos que o nível de satisfação aumenta com a idade. A faixa etária mais elevada (mais de 55 anos) é mais satisfeita com o serviço. Os jovens entre as idades de 15 e 24 anos são aqueles que têm claramente um menor nível de satisfação.</p> <p>- "Usuário habitual" ou um "usuário ocasional" não tem qualquer influência quanto ao nível de satisfação do cliente global. O teste dá resultados semelhantes para ambos os grupos. No entanto, o tempo de atendimento é escolhido como fator que tem uma influência, os usuários da manhã são mais satisfeitos do que os usuários de noite</p>	
Measuring Perceived Service Quality Using SERVQUAL: A Case Study of the Uganda Health and Fitness Sector 2012 (Soita)	602	58 ginásio em Uganda	Servqual modificado – 26 itens		<p>Nível das expectativas: o estudo mostrou que a confiança foi classificada como uma dimensão muito importante por parte dos clientes, seguido por tangibilidade, empatia, fiabilidade e o menor foi capacidade de resposta</p> <p>Nível da perceção: a dimensão mais importante foi confiança e a menor foi a tangibilidade</p> <p>Os aspetos do serviço mais desejado pelos clientes são: capacidade de fornecer um serviço que incorpora uma gama de programas de qualidade superior, segurança, tratamentos gerais na instalação; competência relacional, onde o staff da equipa se comporta de uma forma amigável, compreensiva, satisfazendo as necessidades dos clientes e tenta ser útil para os clientes</p>	M

*Legenda**M- Moderado F- Fraco*

Todos os artigos utilizaram instrumentos diferentes para a análise, no total a população que entreviú nos estudos foi 4,809; sendo que três dos estudos com maior nível de amostra 346 (Afthinos, Theodorakis, Nassis, 2005) , 602 (Soita, 2012) e 4,231 (Burillo, Fernandez, Dorado, Guerrero, 2012) foram considerados estudos Moderados, em contraste com os estudos que tinham uma menor população de amostra 55 (Lagrosen, Lagrosen, 2007), 50 (Wei, Hung, Yang, Hsu, Ma, 2010) e 127 ( Lengnick-hall, Claycomb, Inks, 2000) foram considerados fracos.

Em relação às características gerais três artigos são realizados na Europa ((Afthinos et al, 2005), (Lagrosen et al, 2007), (Burillo et al, 2012)) , um em África (Soita, 2012) , outro dois Estados Unidos da América ( Lengnick-hall, 2000), (Wei et al, 2010) e o último na Ásia (Cheng, 2013) , todos os artigos são transversais, sendo 6 com questionários e um deles inclui mais o procedimento da entrevista (Lagrosen et al, 2007). O artigo mais antigo é de 2000 e o mais recente é de 2013. Três artigos de qualidade moderada defendem que a variável de limpeza é importante, no entanto um artigo de qualidade fraca também faz referência a esta variável.

Houve três dimensões significativas em dois artigos de qualidade fraca ((Lengnick-Hall et al, 2000), (Lagrosen et al, 2007)) que têm uma relação com a qualidade, são descritas nos artigos com nomes diferentes mas com o mesmo significado: mudança física ou desenvolvimento pessoal, mudança mental ou desenvolvimento dos valores e prazer ou desenvolvimento social. No que diz respeito à variável conhecimento profissional 5 artigos fazem referência à importância desta para a qualidade do serviço ((Lagrosen et al, 2007), (Afthinos et al, 2005), (Wei et al, 2010), (Cheng, 2013), (Soita, 2012)). Já a variável competência relacional é uma variável prezada por 6 artigos ((Lagrosen et al, 2007), (Afthinos et al, 2005), (Wei et al, 2010), (Cheng, 2013), (Soita, 2012), (Burillo et al, 2012)).

### Discussão

A seguir, apresentam-se fundamentos de uma visão geral da revisão, todos os artigos consideram que o sucesso de qualquer health club depende da qualidade do serviço prestado, é um fator que influencia a retenção dos sócios e a sua rentabilidade, no entanto no fim dos seus estudos houve resultados similares e outros mais afastados.

Em primeiro lugar dois artigos ((Afthinos et al, 2005), (Burillo et al, 2012)) ambos de qualidade moderada tiveram em conta a idade e o sexo na análise dos resultados, concordando que estes dois fatores influenciam a satisfação, um deles considera que as mulheres estão mais satisfeitas que os homens (Burillo et al, 2012) e no outro mostra que as mulheres desejam

ginásios com um espaço amplo, com mais variedade de aulas, programas com diferentes objetivos e modalidades, com uma brochura compreensiva e bom acesso ao health club, estas têm em conta a cortesia, conhecimento profissional e divulgação de instruções claras. Quanto ao resultado com os homens, este artigo mostrou que desejavam mais pacotes de membro, possibilidades de trazer convidados e o fornecimento de snacks no estabelecimento.

Um dos artigos (Burillo et al, 2012) defende que com o aumento da idade a população o nível de satisfação aumenta. A faixa etária mais elevada (mais de 55 anos) é mais satisfeita com o serviço, os jovens entre as idades de 15 e 24 anos são aqueles que têm claramente um menor nível de satisfação. Todos os grupos de idade tiveram os mesmos desejos no que diz respeito aos serviços fornecidos. Já o outro artigo ((Afthinos et al, 2005) mostra todos os grupos de idade tiveram os mesmos desejos no que diz respeito aos serviços fornecidos, no entanto comparando os clientes com mais de 60 anos com os de idade inferior a 60 anos e a sua atitude respetiva na questão da responsabilidade do staff, o grupo mais velho(>60anos) desejava mais forte a responsabilidade.

Em segundo lugar quando o health club tem um bom relacionamento com os sócios, a interação com eles também será positivo, pois promoverá o lado da socialização e, quando os clientes têm dúvidas, o health club pode fornecer um especialista ou várias alternativas para resolver os seus problemas prontamente.

Por outro lado se o health club consegue ter instrutores com alto conhecimento profissional e formação, na medida em que saiba métodos corretos para cada caso, tendo conhecimentos de como prevenir e adaptar exercícios quando se têm lesões, que conheça as novas tendência de mercado e tenha o perfil pedagogo e profissional, isto tudo no seu conjunto poderia aumentar o nível de confiança geral do cliente, satisfação e lealdade. Alguns dos estudos defendem estas posições ((Lengnick-Hall et al, 2000), (Lagrosen et al, 2007), (Wei et al, 2010), (Cheng, 2013)), confiando mais nos estudos ((Wei et al, 2010), (Cheng, 2013)) por terem uma qualidade superior, embora que os estudos ((Lengnick-Hall et al, 2000), (Lagrosen et al, 2007)) também o defendem.

No entanto, resultados lineares aos outros (Lagrosen et al, 2007) usando uma metodologia baseada na teoria “grounded theory” estabeleceu que os “enablers” (elementos necessários se a empresa quer criar qualidade aos clientes), de acordo com o estudo, 8 foram identificados, sendo dois deles considerados diretos, competência técnica e relacional.

O primeiro refere-se à capacidade de o profissional fornecer um determinado serviço, sendo este influenciado por os “enablers” indiretos como as instalações e equipamento: os

sócios avaliaram com base se os equipamentos eram modernos, eficazes e fiáveis, já a nível de tamanho estes preferem instalações espaçosas para evitar a superlotação, mas se estes foram demasiado grandes tornam-se instalações impessoais, outro fator que influencia é o empowerment, refere-se ao facto de os empregados terem a autoridade de adaptarem os serviços de acordo com as necessidades e desejos dos clientes, porque num health club os gestores não têm disponibilidade de conseguirem tratar de todos os assuntos que surjam, e por fim o fator treino que requer instrutores que tenham conhecimento elevado de técnica e que consigam transmitir de uma forma clara.

Já referente à competência relacional, que é a capacidade dos instrutores se comportarem de uma maneira agradável para os clientes, mostrando simpatia, empatia, atenção às necessidades dos clientes, cortesia e vontade de ajudar. Este fator direto é influenciado pelo treino, já referido no outro “enabler”, neste caso influencia os empregados a serem mais “service minded” no fornecimento de bons serviços aos sócios, isto é, é um meio para obter uma resposta positiva do sócio, fazendo-o sempre sentir-se especial e por fim o fator empowerment que influencia esta competência.

No estudo (Lengnick-Hall et al, 2000), onde foi usado um survey, e para medir a perceção de qualidade de serviço foi utilizado uma escala de 5 dimensões do Parasurama, neste estudo a perceção de qualidade de serviço foi fortemente relacionada com o desenvolvimento pessoal que mediu a perceção da aptidão física, com o desenvolvimento dos valores, que mediu a internalização de valores específicos (respeito, responsabilidade, carinho e honestidade), com o desenvolvimento social (mediu o tempo gasto a socializar tanto com a família como com os amigos) e com o desenvolvimento de novas capacidades (medido pelas novas habilidades adquiridas). O desenvolvimento social é impulsionado pela empatia, sendo que esta também está relacionada com o desenvolvimento pessoal, já o desenvolvimento pessoal e dos valores está relacionado com a fiabilidade e confiança.

No estudo (Wei et al, 2010) que foi analisar a hipótese de a vontade de renovar ser correlacionada com a qualidade do serviço, o resultado da vontade de renovar é positivamente correlacionada com a qualidade de serviço, tendo como variáveis independentes: fiabilidade, confiança, segurança, equipamento, instalações, forma de abordagem de uma queixa, serviço adequado, respeito, conhecimento profissional, horas abertas, iniciativa do pessoal. A análise estatística revelou que o conhecimento profissional e a iniciativa dos empregados e o tamanho são significantes preditores para a vontade de renovação dos sócios.

Um outro estudo (Cheng, 2013) que usa o método do six sigma, analisando fatores que influenciam a qualidade de satisfação através de três dimensões : imagem da empresa, relacionamento e conhecimento profissional.

Em relação à imagem da empresa os instrutores podem melhorar a sua capacidade na gestão da aula e de comunicação, tomando a iniciativa de prestar assistência e instrução necessária, limpando as salas e verificando se qualquer instalação precisa de manutenção a fim de proporcionar um ambiente confortável, limpo e seguro para os clientes, aqui verificamos que as instalações contam para os socios.

A nível de relacionamento este estudo mostra que para os sócios os profissionais devem partilhar com eles as últimas informações, úteis sobre a saúde, produtos de desporto e devem ter a iniciativa de se preocupar com os mesmos e devem partilhar a sua experiência quando for necessário para que eles possam criar uma interação benigna com os sócios, por último a nível de conhecimento profissional os instrutores devem continuar a sua formação para aumentar e melhorar o seu conhecimento de forma a aumentarem a sua qualidade técnica.

Em contraste, um dos artigos (Wei et al, 2010) a confiança e a fiabilidade não foram as variáveis mais importantes naquela população, no entanto a confiança não ficou muito atrás em relação às três variáveis mais fortes, tamanho, iniciativa do staff e conhecimento profissional.

No entanto existe uma outra abordagem em relação à qualidade de serviço, um dos estudos (Soita, 2012) reforça que qualidade de serviços é a capacidade de um serviço satisfazer as necessidades de um utilizador, onde considera que a qualidade do serviço resulta da discrepância entre as expectativas e as percepções dos consumidores relativamente ao serviço oferecido (Parasuraman *et al.* (1985).

Este estudo utilizou o método do SERVQUAL, verificando que na confiança demonstrada, competência, fiabilidade e segurança, as expectativas também estiveram bastante próximas da realidade. Os clientes demonstram confiar nos conhecimentos dos funcionários, o que gera segurança e credibilidade na compra dos serviços e na vontade de permanecer como socio, sendo esta a dimensão mais importante para os sócios. Os aspectos do serviço mais desejado pelos socios são a capacidade de fornecer um serviço que incorpora uma gama de programas de qualidade superior, segurança, equipamentos que funcionem bem e instalações bem tratadas; a nível da competência relacional, o staff da equipa deve-se

comportar de uma forma amigável, compreensiva, satisfazendo as necessidades dos socios e devem ser prestáveis.

Em contraste com um dos estudos (Wei et al, 2010) que se verifica que a confiança não é das principais variáveis que os socios prezam, um outro fator que os socios dos estudos ((Afthinos et al, 2005) , (Cheng, 2013), (Burillo et al, 2012)) valorizam é a limpeza das instalações, sendo a imagem do health club que esta em conta, os socios procuram higiene e limpeza nos health clubs, mais uma vez em dois estudos ((Lagrosen et al, 2007), (Soita, 2012)) não faz referencia a esta variável, sendo que no segundo estudo só referencia os funcionarios andarem bem vestidos e limpos. Alem disto um outro artigo (Burillo et al, 2012) defende que a satisfação global de clientes nem sempre está relacionada à perceção da qualidade fornecida, como se verificou no artigo (Soita, 2012) , assim a qualidade pode ser considerada como a atividade que satisfaz as expectativas razoáveis e requisitos do cliente. No entanto, isso não significa, que os sócios percebem a qualidade na gestão de health clubs, independentemente se eles estão usando sistemas de qualidade certificada.

## **6. Limitações dos estudos**

A maior limitação dos estudos é o facto, como todos eles usaram instrumentos diferentes, os resultados tem prespetivas diferentes de analise, por outro lado os estudos tiveram em conta diferentes características da população, o que dificultou a análise por género e idade, pois só dois estudos é que faziam esta referencia.

## **7. Conclusões**

De acordo com os artigos selecionados para a revisão da literatura é fundamental os health clubs melhorarem a qualidade de serviço. Cada encontro com o serviço que o clube oferece possibilita que a empresa reforce o nível de satisfação do cliente para assim garantir a sua fidelização, para isso, segundo os estudos com qualidade maior, os health clubs devem prezar a limpeza, haver um grau elevado de conhecimento profissional e a haver um fortalecimento na competência relacional com os clientes, um outro aspeto importante que, embora não esteja referido em todos os estudos, o género influencia na qualidade e nas características que estes consideram importante.

## **CAPÍTULO IV – Metodologia**

### **1. O Modelo Servqual**

De acordo com o já referenciado na revisão da literatura, foi escolhido o modelo Servqual adaptado neste trabalho. É um instrumento que tem como fim medir a qualidade de serviço de uma empresa, comparando as expectativas dos clientes com a realidade que eles percebem, tendo em conta 5 dimensões: tangibilidade, confiabilidade, compreensão, segurança e empatia.

Além deste modelo ser considerado um clássico da literatura neste domínio tem também a grande vantagem de já ter associado um questionário com escalas, devidamente testadas.

### **2. Universo e amostra**

O universo do estudo são sócios do Ginásio Clube Português, situado em Lisboa, maiores de 18 anos, que frequentam os programas especiais que o clube oferece, reabilitação cardíaca e perda de peso.

A amostra resultou em 29 sócios, através da aceitação do convite de preenchimento do questionário, por parte dos sócios do GCP. A abordagem aos sócios foi feita por mim, na sala de exercício do GCP, estando quase sempre presente no preenchimento do questionário.

### **3. Questionário**

O modelo do questionário do Servqual adaptado propõe 22 questões iniciais, a respeito das expectativas do sócio, e mais 22 questões a respeito da avaliação que os sócios têm dos serviços prestados.

O servqual é uma escala de itens múltiplos concisa, com boa fiabilidade e validade, que pode ser usada pelas organizações para melhor perceberem as expectativas e percepções dos consumidores em relação ao serviço, e como resultado, melhorar o serviço. O instrumento foi concebido para ser aplicável ao longo de um espectro vasto de serviços. Desta forma, fornece um esqueleto básico através do seu formato de expectativas/percepções englobando afirmações para cada uma das cinco dimensões de qualidade de serviço (tangibilidade, fiabilidade, suscetibilidade, garantia e empatia). O esqueleto, quando necessário, pode ser adaptado ou suplementado para servir as características ou necessidades específicas de pesquisa de uma organização particular.

## CAPÍTULO V – Apresentação e discussão dos resultados

### 1. Caracterização da amostra

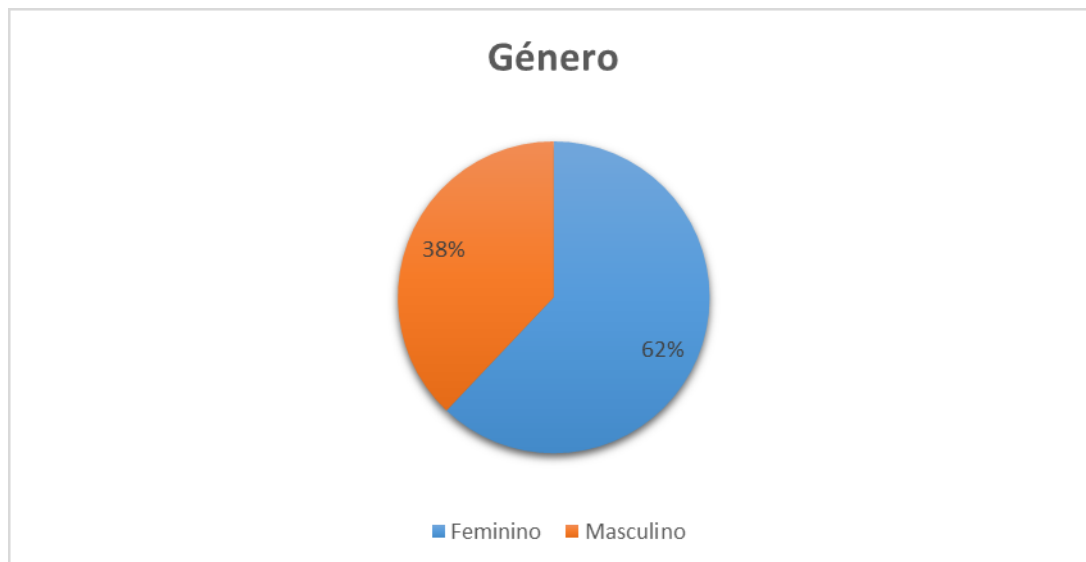


Figura 3- Género dos sócios

A amostra teve uma percentagem de 38% do género masculino e uma maioria com cerca de 62% do género feminino, no entanto considero que temos uma amostra uniforme e completa.

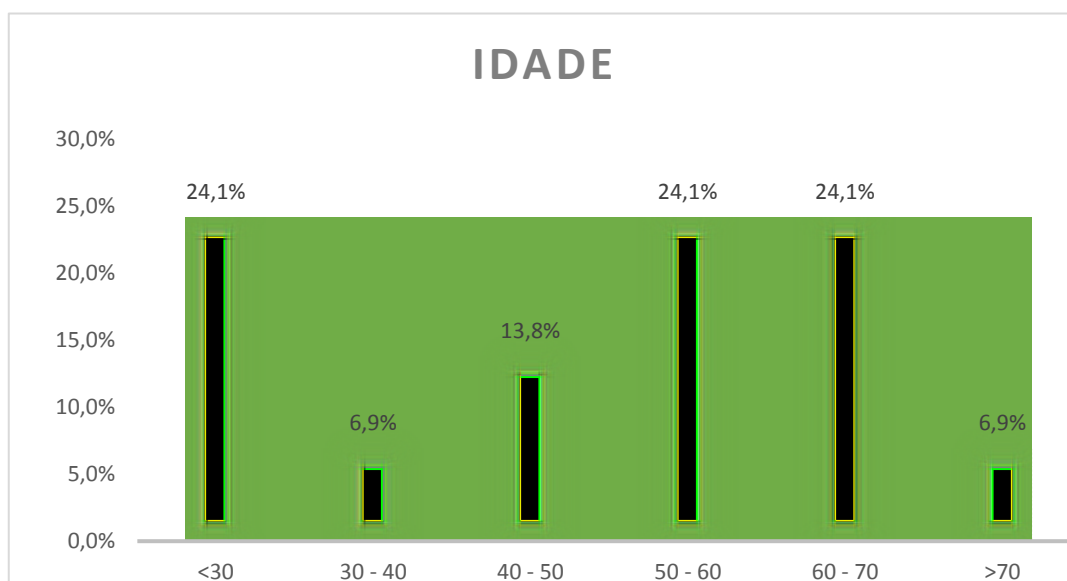


Figura 4- Repartição dos sócios por faixas etárias

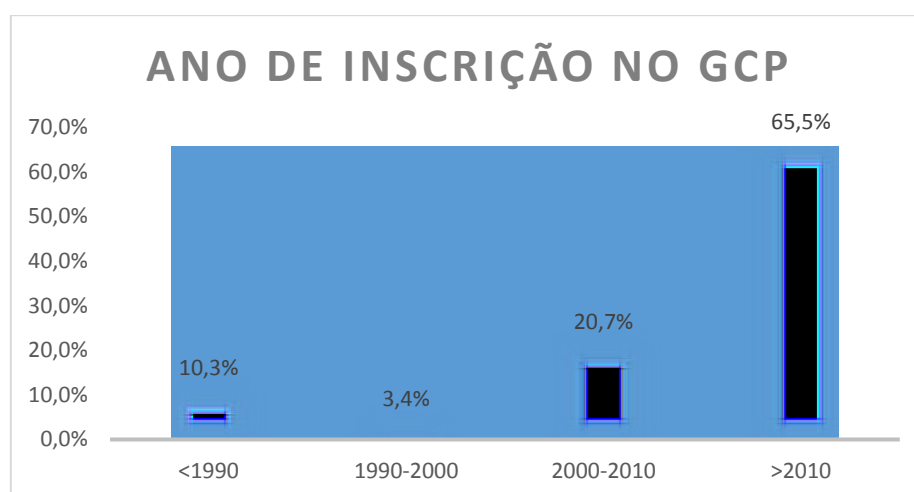


A amostra teve maior incidência na faixa etária compreendida entre os 60 e 70 anos, dos 50 e 60 anos, e na faixa etária inferior a 30 anos, correspondendo a 24,1% cada um delas. Entre os 30 e 50 anos nota-se uma resistência na aderência aos programas. É um clube onde a população adulta e sénior tem preferência neste clube e nota-se que muitos jovens então a começar a aderir ao clube e aos programas. Como o clube tem um bom ambiente, exímias condições e um grande convívio entre a faixa etária sénior, permite que esta permaneça no clube.



*Figura 5- Repartição por habilitações académicas*

Quase todos os sócios pertencentes aos programas tem o ensino superior (97%), sendo que uma pouca percentagem tem só ensino secundário.



*Figura 6- Ano de inscrição no GCP*

Verificamos que houve uma grande taxa de inscrição de sócios a partir do ano 2010 (65.5%), podendo este valor ter sido influenciado com a criação dos programas especiais em 2010, ou seja, há uma grande procura por este tipo de programas.

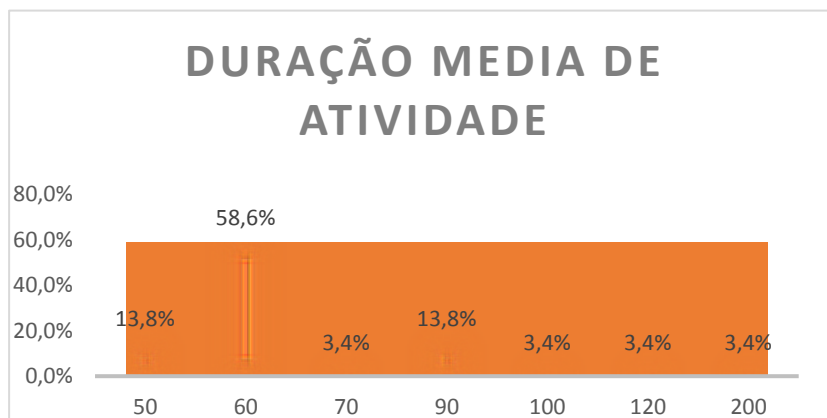


Figura 7- Duração média de atividade

A amostra incidu maioritariamente nos sócios que fazem 60 min (58.6%) de atividade física por cada vez que vão ao GCP. Em seguida verificamos que 13,8% deles treinam durante 50 e 90 min por dia. Por norma os programas especiais tem no mínimo 50 a 60 minutos de exercício físico e como verificamos, todos os sócios tem seguido esse padrão, indo de encontro às recomendações de atividade diária que o individuo deve fazer.

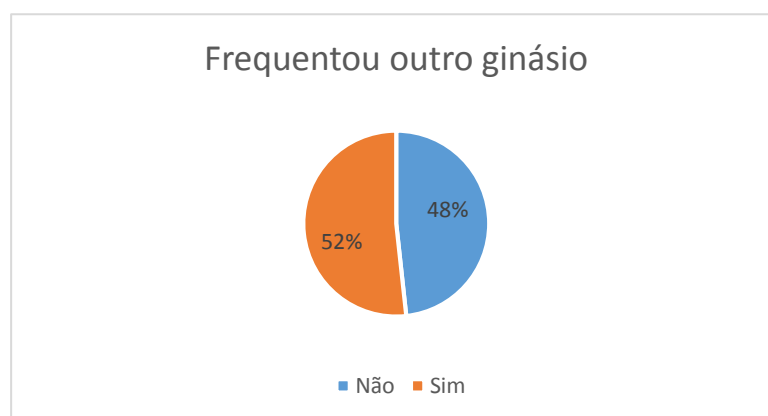
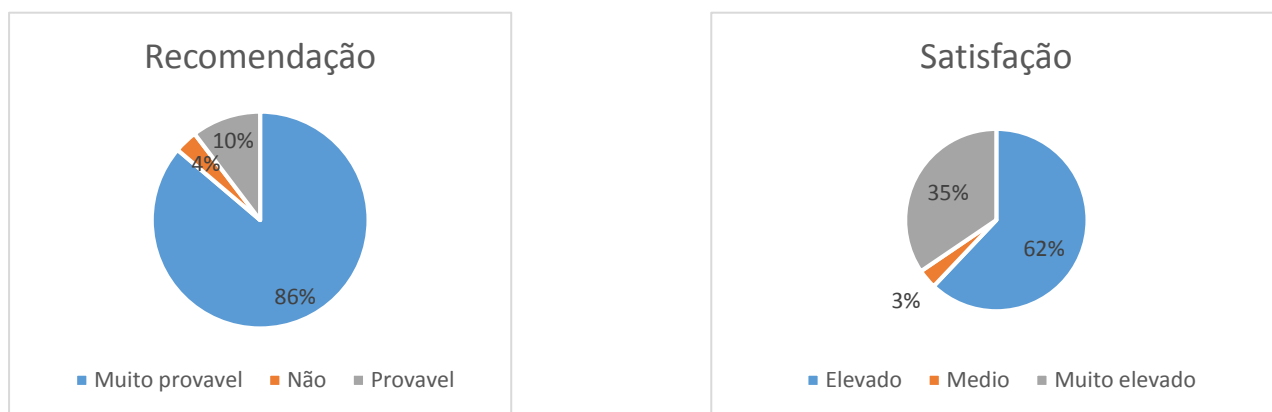


Figura 8- Se o sócio frequentou outro ginásio ou não

Pelo gráfico, verificamos que 52% dos sócios já tinha frequentado outro ginásio e, que os restantes 48% desde que entraram para o GCP mantiveram-se pelo clube desde que entraram. Concluimos que por norma quem entra permanece, porque dos 52% que já estiveram em outros ginásios, acabaram por se manter neste, isto sem ter em conta outros fatores de escolha.



*Figura 9 - Satisfação e recomendação dos sócios*

Pelo gráfico verificamos que a maioria dos sócios recomendaria o Ginásio com o grau de muito provável a amigos (86%) e só 4% é que não recomendaria. Também 62% dos sócios tem uma satisfação elevada em relação ao ginásio, onde só 3% é que tem uma satisfação media. Concluimos que estes resultados são muito bons para o clube, os sócios sentem sempre vontade de voltar ao clube no seu dia-a-dia.

## 2. Análise por dimensões

Tabela 2- Resultados do questionário

Questão	Media da expectativa	Media da realidade (GCP)	Diferencia (Exp-Real)
1.O GCP tem equipamentos de aparência moderna.	5,93	5,62	0,31
2.As instalações físicas do GCP são visualmente atraentes.	5,66	5,48	0,17
3.Os funcionários do GCP têm uma boa aparência (limpa).	6,38	6,48	-0,10
4.A publicidade espalhada pelo clube é visualmente atraente.	5,76	5,52	0,24
5.Quando o GCP promete fazer algo, faz.	5,93	5,79	0,14
6.Quando apresenta um problema, o GCP mostra interesse em resolvê-lo.	6,21	6,07	0,14
7.O GCP desempenha o serviço certo logo à primeira vez	6,17	5,90	0,28
8.O GCP fornece os serviços num horário adequado.	6,07	5,59	0,48
9. O GCP tem folha de sugestões	5,41	5,07	0,34
10. Os funcionários do GCP avisam-no de quando os serviços são realizados	6,00	5,72	0,28
11. Os funcionários do GCP oferecem um serviço de qualidade.	6,28	6,14	0,14
12. Os funcionários do GCP demonstram sempre vontade em ajudá-lo.	6,07	6,07	0,00
13. Os funcionários do GCP nunca estão ocupados para atender as suas solicitações.	5,72	5,48	0,24
14. Os comportamentos dos funcionários do GCP demonstram-lhe confiança	6,28	6,03	0,24
15. Sente segurança nas suas transações com o GCP.	6,34	6,21	0,14
16. Os funcionários do GCP são educados.	6,41	6,34	0,07
17. Os funcionários do GCP possuem conhecimentos necessários para responder às suas questões.	6,21	6,24	-0,03
18. O GCP dá-lhe alguma atenção especial.	5,86	5,62	0,24
19. O GCP tem um horário adequado às necessidades dos clientes.	5,93	5,52	0,41
20. O GCP tem funcionários que lhe dão especial atenção.	5,93	6,17	-0,24
21. O GCP deve ter como prioridade os interesses dos clientes.	6,24	5,93	0,31
22. Os funcionários do GCP entendem as suas necessidades específicas.	6,03	5,97	0,07

Nesta tabela conseguimos ter uma visão entre a expectativa dos sócios e a realidade que eles se deparam quando usufruem dos serviços do ginásio. Só há três perguntas onde a realidade supera as expectativas, a pergunta número três, dezassete e vinte, correspondendo respetivamente: os funcionários do GCP têm uma boa aparência, os funcionários do GCP possuem conhecimentos necessários para responder às suas questões e o GCP têm funcionários que lhe dão especial atenção. Em relação às expectativas que ficaram mais aquém temos uma pergunta que se destaca: O GCP fornece os serviços num horário adequado, pois os sócios referiram que ao domingo tem um horário encurtado.

Tabela 3- Tangibilidade

<b>Tangíveis</b>	<b>Media da expectativa</b>	<b>Media da realidade</b>	<b>Diferencia das médias (Exp-Real)</b>
1.O GCP tem equipamentos de aparência moderna.	5,93	5,62	0,31
2.As instalações físicas do GCP são visualmente atraentes.	5,66	5,48	0,17
3.Os funcionários do GCP têm uma boa aparência (limpa).	6,38	6,48	-0,10
4.A publicidade espalhada pelo clube é visualmente atraente.	5,76	5,52	0,24
			0,62

Em relação à tangibilidade, ou seja, a aparência das instalações, equipamentos, funcionários e comunicação feita pela empresa, verifica-se que os clientes estão satisfeitos, as expectativas aproximam-se da realidade e relativamente à aparência dos funcionários a realidade superou a expectativa. O clube dá muita importância ao aspeto físico das instalações, os equipamentos são sempre de boa qualidade, os funcionários têm uma imagem muito cuidada e a própria comunicação feita pelo clube no próprio espaço também respeita estes valores.

Tabela 4- Fiabilidade

<b>Fiabilidade</b>	<b>Media da expectativa</b>	<b>Media da realidade</b>	<b>Diferencia das médias (Exp-Real)</b>
5.Quando o GCP promete fazer algo, faz.	5,93	5,79	0,14
6.Quando apresenta um problema, o GCP mostra interesse em resolvê-lo.	6,21	6,07	0,14
7.O GCP desempenha o serviço certo logo à primeira vez	6,17	5,90	0,28
8.O GCP fornece os serviços num horário adequado.	6,07	5,59	0,48
9. O GCP tem folha de sugestões	5,41	5,07	0,34
			1,38

Relativamente á fiabilidade, isto é, a capacidade de prestar o serviço prometido, as expectativas também estiveram bastante próximas da realidade, no entanto foi a dimensão onde existiu uma maior discrepância em relação às outras, devido muito ao facto de o horário não se adequar às necessidades dos clientes, eles desejavam que ao domingo o horário fosse alargado. O Clube tenta resolver os problemas e sugestões apresentadas pelos sócios e tenta ser o mais realista possível com os mesmos, transmitindo confiança no ato de resolver o problema. Na recolha dos questionários, quase todos os sócios me perguntavam se o clube tinha ou não folha de sugestões, sendo se calhar o ponto que mais intrigou os sócios durante o preenchimento dos inquéritos.

Tabela 5- Capacidade de resposta

<b>Capacidade de resposta</b>	<b>Media da expectativa</b>	<b>Media da realidade</b>	<b>Diferencia das médias (Exp-Real)</b>
10. Os funcionários do GCP avisam-no de quando os serviços são realizados	6,00	5,72	0,28
11. Os funcionários do GCP oferecem um serviço de qualidade.	6,28	6,14	0,14
12. Os funcionários do GCP demonstram sempre vontade em ajudá-lo.	6,07	6,07	0,00
13. Os funcionários do GCP nunca estão ocupados para atender as suas solicitações.	5,72	5,48	0,24
			0,66

Em relação à capacidade de resposta, ou seja, na vontade de ajudar o sócio e oferecer um serviço com dedicação e com qualidade as expectativas também estiveram próximas da realidade o que indica que o clube tenta estar atento com as necessidades, preocupações e com os pedidos dos sócios, oferecendo quase sempre com qualidade o serviço aos sócios.

Tabela 6- Confiança

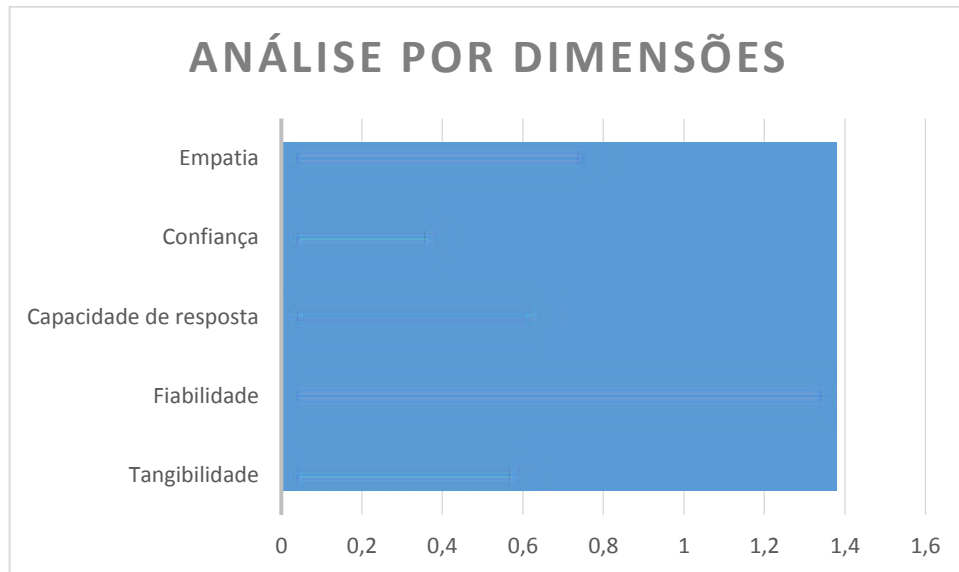
<b>Confiança</b>	<b>Media da expectativa</b>	<b>Media da realidade</b>	<b>Diferencia das médias (Exp-Real)</b>
14. Os comportamentos dos funcionários do GCP demonstram-lhe confiança	6,28	6,03	0,24
15. Sente segurança nas suas transações com o GCP.	6,34	6,21	0,14
16. Os funcionários do GCP são educados.	6,41	6,34	0,07
17. Os funcionários do GCP possuem conhecimentos necessários para responder às suas questões.	6,21	6,24	-0,03
			0,41

Na tabela 6 podemos verificar que na confiança demonstrada, competência, credibilidade e segurança, as expectativas também estiveram bastante próximas da realidade e que no que diz respeito ao facto de os funcionários possuírem conhecimentos necessários para responder às questões dos sócios a realidade superou a expectativa. Os sócios confiam no conhecimento dos funcionários, o que proporciona segurança e uma credibilidade na transação dos serviços no clube.

Tabela 7- Empatia

<b>Empatia</b>	<b>Media da expectativa</b>	<b>Media da realidade</b>	<b>Diferencia das médias (Exp-Real)</b>
18. O GCP dá-lhe alguma atenção especial.	5,86	5,62	0,24
19. O GCP tem um horário adequado às necessidades dos clientes.	5,93	5,52	0,41
20. O GCP tem funcionários que lhe dão especial atenção.	5,93	6,17	-0,24
21. O GCP deve ter como prioridade os interesses dos clientes.	6,24	5,93	0,31
22. Os funcionários do GCP entendem as suas necessidades específicas.	6,03	5,97	0,07
			0,79

Em relação à empatia, que envolve o facto de os funcionários saberem cuidar individualmente dos sócios de acordo com as suas especificações, as expectativas também se aproximam da realidade, sendo que no item de os funcionários darem especial atenção aos sócios a realidade superou a expectativa, os sócios conseguem sentir que são importantes para os funcionários e isso afeta a sua perceção positivamente da qualidade. A empatia envolve que os funcionários compreendam o problema dos sócios e o que eles sentem, e o clube consegue ter uma forte ligação com os sócios nestes pontos, proporcionando uma boa comunicação entre ambos.



*Figura 10- Analise por dimensões*

A figura 10 é o sumário da média da percepção analisada através das dimensões: tangibilidade (0,62), fiabilidade (1,38), empatia (0,79), capacidade de resposta (0,66) e confiança (0,41). Verificamos que a dimensão confiança é a mais valorizada pelos sócios, ou seja, é a que mais se aproxima às suas expectativas. Os sócios sentem-se seguros dentro do clube, nas transações que realizam dos serviços que compram, confiam no conhecimento profissional e na experiência dos funcionários do clube.

Já a fiabilidade tendo em conta todas as outras dimensões é que fica aquém em relação às expectativas dos sócios e será a área que deve ser melhorada, esta dimensão tem conta os serviços feito na hora, sem erros. Na recolha dos inquéritos o que me apercebi foi quase ninguém sabia se existia ou não folha de sugestões e que ao direção do ginásio devia ter um horário alargado ao domingo, sendo estes os pontos a melhorar nesta dimensão.

### 3. Conclusão

De uma maneira geral os sócios encontram-se satisfeitos com os programas especiais do clube, a aparência dos funcionários, o conhecimento profissional e a atenção que prestam aos sócios são fatores de qualidade no clube. Por outro lado, dois pontos a melhorar é a extensão do horário ao domingo e dar a conhecer a folha de sugestões aos sócios, pois um dos meios para garantir a satisfação é analisar as folhas de sugestões.



## CAPÍTULO VI – RELATÓRIO DE ESTÁGIO

### 1. Plano Anual de Estágio

No GCP Existe um Plano Anual sobre os eventos desportivos que irão decorrer ao longo do ano, que vai de Setembro de 2014 a Agosto de 2015. Em Anexo encontra-se o Planeamento disposto de forma igual que se encontra na Direção do clube.

Data	Atividade
21-25 de Janeiro	Semana da Mobilidade Lisboa
19 de Outubro	Ciclo de Workshops: Pilates
Novembro-Junho	Treino na sala de Exercício e Aulas do Clube
Novembro-Junho	Elaboração da Revisão Sistemática da Literatura
Novembro-Dezembro	Caracterização do Ginásio Clube Português
Novembro-Dezembro	Definição dos objetivos gerais e específicos e do Plano Individual de Estágio
19-22 de Novembro	Colaboração para o congresso Da Obesidade SPEU
28 de Novembro	Colaboração na Mega Aula : Yoga
6 de Dezembro	Meia maratona dos descobrimentos
13 de Dezembro	Corrida S. Silvestre de Lisboa
26 de Dezembro	Corrida S. Silvestre de Lisboa
19 de Janeiro	Mega Aula : Treino Funcional
	Grande Premio Fim da Europa
27 de Fevereiro	Colaboração no Ciclo de workshops: Social 4 fun
12 de Março	Colaboração no Seminário
18 de Março	Dia do GCP
	Meia Maratona de Lisboa
Abril-Março	Recolha Dos inquéritos SERVQUAL
9 de Abril	Colaboração na Mega Aula Solidaria : Zumba
Maio	Colaboração no Mês do Coração
30 de Maio	Colaboração no Ciclo de Workshops: Yoga
25 de junho	Corrida das Fogueiras
16 de Janeiro	1ª Conferência de avaliação
Junho	2ª Conferência de avaliação

*Tabela 8- atividades planeadas para o ano de estágio*

## **2. Trabalho realizado nos principais eventos do clube**

### **Colaboração para o congresso Da Obesidade SPEU**

Em dezembro do ano passado realizou-se no hotel Altis em Lisboa o 19º congresso português da obesidade, onde foram apresentados simpósios sobre o tema.

Neste evento foi preciso uma colaboração reforçada antes dos dias do congresso, uns dias antes a Dr. Cristina e a professora Marta apresentaram-nos o objetivo do congresso, a importância de um bom staff, das tarefas que era preciso realizar para o evento. Durante dois dias com a ajuda dos meus colegas fizemos a listagem dos participantes e oradores, imprimimos e dividimos por nomes quando os oradores iam apresentar por cada hora, tratamos também dos diplomas que iríamos entregar, fizemos as credenciais a entregar no dia, também tivemos que fazer para todos os participantes e oradores um saco de oferta com os respetivos prémios e os horários do congresso. Um dia antes do congresso fomos ao hotel para montar o stand do GCP.

O evento teve a duração de três dias, tínhamos que estar por volta das 7h30 no hotel para nos organizarmos em relação ao que cada um iria fazer, como receber os participantes e oradores, dar o saco de oferta, conduzi-los à sala certa, ficar em cantos estratégicos para ninguém se perder, reestabelecer os sacos de oferta, tirar qualquer dúvida que surgisse, ficar no BackOffice de cada apresentação para ajudar na apresentação, entregar os respetivos diplomas.

Durante esta colaboração consegui desenvolver a aptidão de uma boa organização prévia das atividades que se iriam proceder durante o congresso, uma boa chave para tudo correr bem passa por uma boa comunicação entre o secretariado e a direção, a divisão das tarefas é outro ponto que tudo possa correr bem até ao evento.

### **Colaboração no Seminário “SPORT4ALL: Desporto para Pessoas Extraordinárias”**

Este seminário foi a sétima edição que o ginásio clube organiza, tendo sido realizado no Liceu Passos Manuel. Para este evento tivemos que preparar todo o material necessário que iríamos precisar no evento, listagem de quem ia participar, como as respetivas credenciais e diplomas.

No dia do evento, eu e os meus colegas dividimos tarefas e fomos rodando entre nós na receção dos convidados, como na ajuda a pessoas com dificuldades motoras, dar as credencias como os diplomas, integração de alunos do programa sport4all nas atividades.

Depois do evento eu fiz um pouco de trabalho sozinha na arrumação de tudo o que sobrou nos respetivos lugares, retirar todas as credencias e as respetivas fitas em caixas.

Ao longo deste evento, não só fui completando os meus conhecimentos na organização do evento, como tive a oportunidade de começar a lidar com pessoas com alguma deficiência que lutam diariamente para conseguirem progredir nas tarefas diárias, saber lidar com este tipo de pessoas, que eu considero especiais, foi um para mim um passo importante para compreender melhor as dificuldades que elas passam.

### **Colaboração no Mês do Coração- Maio**

Neste mês a direção do clube teve sempre disponível no club um stand onde os sócios poderiam medir a tenção, glicemia, triglicéridos, peso, altura, para assim medirmos quais sócios estariam em risco e irem avaliando o seu processo ao longo do mês. Todas as semanas eu e os meus colegas dividíamos as horas entre nós, estando sempre no stand um a dois colegas.

Antes do mês de maio elaborei um quadro com as respetivas horas, dias, ajudantes para depois se definir quem ficava em qual bloco.

Durante este mês tive a oportunidade de aprender como medir a glicemia, triglicéridos, que para mim era novidade, desenvolvi melhor as minha aptidões de leitura dos dados de saúde e dos procedimentos a cumprir que ate à data nunca tinha feito.

### **Dia do GCP – Sarau anual**

Todos os anos o ginásio organiza um sarau no CCB, onde todas as turmas da acrobática, rítmica e artística, fora todos os funcionários do clube apresentam uma coreografia aos amigos, família e a quem quer assistir.

Neste dia, recebi todos os atletas, dos mais novos a mais velhos, encaminhando sempre presencialmente ao respetivo balneário, ajudei os pais no caminho certo para assistirem ao sarau e onde poderiam ir buscar os filhos depois da sua apresentação, ajudei também em alguns assuntos que foram ocorrendo ao longo do dia.

Neste dia o saber lidar com as crianças e sobretudo com os pais foi talvez a parte em que eu não estou muito habituada a fazer no meu dia-a-dia, mais que um importante evento, é

importante transmitir segurança aos pais e aos atletas, e temos que conhecer todos os procedimentos do evento para não haver falhas no dia que possam causar algum dano futuro.

### 3. Auto Avaliação

<b>Critérios</b>	<b>Auto avaliação</b>	Classificação (valores)
Assiduidade	20	0 a 3 - Fraco
Pontualidade	20	4 a 7- Muito
Cientificidade	12	Insuficiente
Colaboração na realização das atividades presentes no plano anual de atividades do GCP	15	8 a 9 - Insuficiente 10 a 12 - Razoável 13 a 15 - Bom
Comunicação	16	16 a 18 - Muito Bom 19 a 20 - Excelente

*Tabela 9- Auto avaliação*

### 4. Horas de Estágio no clube

<b>Atividades principais</b>	<b>Horas</b>
Caracterização e pesquisa sobre o gcp	15h
Eventos do clube	38h
Preparativos para os eventos	23h
Trabalhos de BackOffice	16h
Recolha dos questionários	40h
<b>Total</b>	<b>132h</b>

*Tabela 10- Horas de estágio*

### 5. Caracterização do Local de Estágio

#### Formas de Adesão

Para se frequentar o Ginásio Clube Português é necessário em primeiro lugar ser sócio do Clube, sendo necessário o sócio efetuar um pagamento anual de quota de sócio, este valor varia consoante a idade e o método de pagamento, existindo isenção de pagamento no ano de adesão. Depois da inscrição completa no Clube o sócio pode optar por um dos cartões Gold, Gold Sénior Gold Off-Peak, STAR, KIDS, BABY ou programas especiais ( GCPeso, RCardiaca e Obesidade Infantil), inscrição no Clube de corrida GCP, no Clube de Golfe e outros mais serviços disponíveis.

## QUOTA ANUAL DE SÓCIO

	DÉBITO DIRECTO	AO BALCÃO
IDADE 18 ANOS (IGUAL OU INFERIOR)	€ 30,00	€ 37,50
19 A 29 ANOS	€ 60,00	€ 75,00
30 A 64 ANOS	€ 90,00	€ 112,50
65 ANOS (IGUAL OU SUPERIOR)	€ 60,00	€ 75,00
FAMILIAR (INCLUI CÔNJUGE E FILHOS MENORES)	€ 150	€ 187,20
CORRESPONDENTES	€ 30,00	€ 35,50
ANTIGUIDADE (MAIS QUE 50 ANOS)	ISENTO	ISENTO

Nota: Jóia de Inscrição - €50,00 na Época 2013/2014 - necessária para ser Sócio do GCP (menores de 18 anos e cônjuges de Sócios estão isentos deste pagamento).  
Existe alteração automática da categoria de quota no ano civil em que o Sócio completa 19, 30 ou 65 anos.

Figura 11- Quota anual de sócio

## CARTÕES

CARTÃO	ANUAL		SEMESTRAL	TRIMESTRAL	MENSAL
	AO BALCÃO	SDD (MENSAL)	AO BALCÃO	AO BALCÃO	
GOLD <sup>(1)</sup>	€ 550,00	€ 50,00	€ 385,00	€ 220,00	€ 82,50
GOLD SÉNIOR <sup>(1)(2)</sup>	€ 480,00	€ 45,00	€ 336,00	€ 192,00	€ 72,00
GOLD OFF-PEAK <sup>(3)</sup>	€ 430,00	€ 40,00	€ 300,00	€ 172,00	€ 65,00
STAR	€ 430,00	€ 47,00 <sup>(4)</sup>	€ 300,00	€ 172,00	-
KIDS	€ 390,00	€ 44,00 <sup>(4)</sup>	€ 273,00	€ 156,00	-
KIDS (SÁBADO)	€ 225,00	€ 25,00 <sup>(4)</sup>	€ 157,50	€ 90,00	-
BABY	€ 225,00	€ 25,00 <sup>(4)</sup>	€ 157,50	€ 90,00	-

Figura 12 - segunda fase, escolha do pacote

**Cartão Classic**— Este cartão já não existe para a sócios novos, são sócios que ainda tem este pack no cartão. Este permite o acesso livre a todas as Aulas de Grupo, no GCP são caracterizadas por uma vertente social muito forte, onde se criam verdadeiros laços de amizade, acesso à Piscina Municipal de Campo de Ourique.

**Cartão Gold** – Este cartão permite ao sócio frequentar todas as Aulas de Grupo (Condição Física, Fitness, Yoga, Pilates, Moderada, Danças e Desportos de Combate), acesso à Sala de Exercício (Cardio-Fitness e Musculação), onde se encontra uma equipa de profissionais qualificados, num espaço moderno e funcional, com também a disponibilidade na criação de programas personalizados de acordo com as necessidades e motivações do

sócio, têm acesso gratuito à Sauna e Banho Turco. Permite ainda a frequência da Piscina Municipal de Campo de Ourique em regime de Utilização Livre de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> das 8h00 às 16h00 e fins-de-semana em horário total.

Cartão Gold Off-Peak – Permite ao sócio frequentar, em horário reduzido, todas as Aulas de Grupo, ter acesso à Sala de Exercício, têm acesso gratuito à Sauna e Banho Turco. Também permite a utilização das piscinas Municipais de Campo de Ourique de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> das 8h00 às 16h00 e fins-de-semana em horário total.

Cartão Star - foi criado para dar acesso às classes com vertente competitiva ou de representação do Clube. O GCP orgulha-se de possuir cerca de 1.000 atletas que o representa nas mais variadas modalidades, nomeadamente: Esgrima, Judo, ShorinjiKempo, Ginástica Acrobática, Ginástica Artística, Ginástica Rítmica, Tiro, Tiro com Arco.

Cartão Baby – destina-se aos mais novinhos, desde o momento que iniciam o seu processo de locomoção até aos três anos de idade. Dando acesso ao exclusivo às aulas de BabyGym. Estas aulas são realizadas com o apoio dos pais, tendo um professor especializado na área da motricidade infantil.

Cartão Kids – destina-se para as crianças, tendo acesso às aulas de formação que existem no clube, sendo estas, Broadway (Dança Jazz), Capoeira, Dança Clássica, Escola de Futebol, Esgrima, Judo, Gímnica Feminina, Ginástica Acrobática, Ginástica Artística Feminina e Masculina, Ginástica Rítmica, Tiro com Arco, FunGym (Ginástica geral) e HipHopKids.

Programas Especiais - Os programas especiais servem para aumentar a especificidade e o acompanhamento individualizado dos sócios face ao seu perfil, tendo como principal objetivo: contribuir para a melhoria e preservação da saúde e qualidade de vida dos sócios.

	ANUAL		SEMESTRAL	TRIMESTRAL	MENSAL
	AO BALCÃO	SDD (MENSAL)			
PROGRAMAS ESPECIAIS					
(GESTÃO E CONTROLO DE PESO, REABILITAÇÃO CARDÍACA E OBESIDADE INFANTIL)	€ 900,00	€ 90,00	€ 630,00	-	€ 135,00
CLUBE DA CORRIDA					
FUN RUN <sup>(1)</sup>	-	€15,00	-	-	-
MORE RUN <sup>(2)</sup>	-	€15,00	-	-	-
BEST RUN	€ 750,00	€ 75,00	-	-	-

Figura 13- Programas especiais

## 6. Organização do GCP

O Ginásio Clube Português (GCP) foi fundado em 1875. É uma instituição privada, que ao longo dos seus 140 anos desempenhou um papel fundamental no desenvolvimento e promoção do Desporto, Saúde e Educação Nacional, sendo este clube um pioneiro na maioria das modalidades que hoje se pratica em Portugal e também surgiu com ele o Movimento Olímpico Português. É importante realçar o fato de já por duas vezes ter sido condecorado pelo Comité Olímpico Internacional, sendo esta dupla distinção única no mundo, fora esta condecoração o clube tem 13 trofeus de mérito.

Atualmente têm cerca de 10.000 sócios e 7.000 praticantes, 4.500 na Sede e 2.500 na piscina. No GCP trabalham 196 pessoas, das quais cerca de 130 são Professores e 65 são funcionários de apoio.

Este Clube oferece aos sócios 50 atividades distintas, para todos os níveis e gostos, sendo considerado um dos clubes mais antigos do mundo, mesmo com o seu foco de competição nas diversas modalidades, consegue o seu toque familiar e requintado, dando primazia ao bem-estar e à saúde dos clientes, esforçando-se por manter sempre as formações de forma a atualizar sempre o conhecimento dos profissionais, conseguindo assim um serviço de excelência.

O GCP é organizado por duas direções, a Direção Eleita que delega o clube (lista que concorre) e uma direção Executiva que é organizada por profissionais do clube que asseguram o bom funcionamento do mesmo.

O Clube está organizado por cinco departamentos, a Direção Exercício e Saúde (DES), Direção Desportiva (DD), Direção de Instalações, Direção de Comunicação e Marketing e Direção Financeira (Figura 7).

A DES integra a Sala de Avaliação e Aconselhamento Técnico (SAAT), a Sala de Exercício (SE), as Aulas de Grupo (AG), o Serviço de Treino Personalizado (TP), os Programas Especiais (PE), a Reabilitação Psicomotora (RP) e ainda o Clube de Corrida e o Aconselhamento Nutricional.

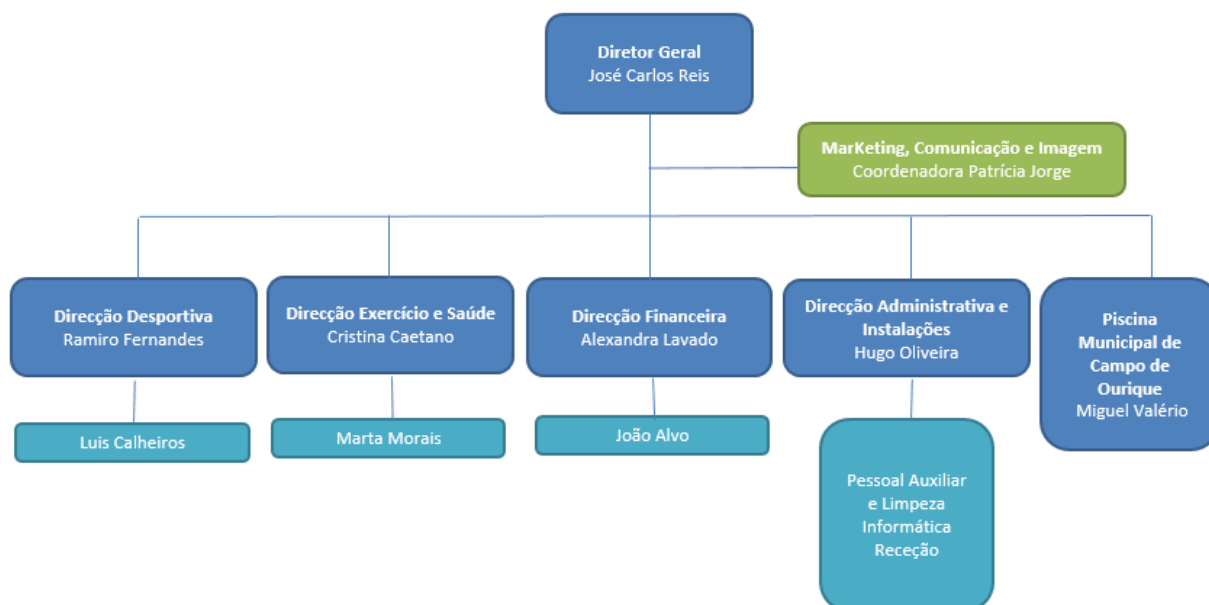


Figura 14- Organização dos departamentos do Clube

## 7. Espaços e Equipamentos

A atual Sede do Clube encontra-se na Rua das Amoreiras, comporta duas fases de construção: a 1ª FASE ocupa uma área de cerca de 1.000m<sup>2</sup> (de um total de 3.800m<sup>2</sup>) com a altura de 30m e é circundada por uma área cedida que foi pela Câmara Municipal de Lisboa, tendo sido dado o nome de Parque Desportivo do Ginásio Clube Português, inaugurado em 1983. Foi descerrada, no local, uma placa de homenagem ao então Presidente da Câmara Municipal de Lisboa (Eng.º Nuno Krus Abecasis). Possui um Parque de Estacionamento Privativo para 51 viaturas, que está em funcionamento desde 8 de Janeiro de 1973.

A 2ª FASE conta com uma área coberta de 2.511m<sup>2</sup>, dividida por sete ginásios, tendo um espaço polivalente, constituído por 1 campo de futebol de relva sintética e 2 campos de



ténis, ambos podem ser alugados por sócios e não sócios. Destacamos, ainda, que desde Julho de 2009 que o GCP está a explorar a Piscina Municipal de Campo de Ourique através de um Contrato celebrado com a Câmara Municipal de Lisboa.

O GCP tem 8 pisos, sendo o piso 0 destinado à esgrima e à capoeira, o piso 1 destinado ao posto médico, à SAAT, ao clube sauna, ao tiro ao arco e pressão e por último ao ginásio 14; no piso 2 encontra-se a receção, a zona de espera, balneário masculino, a direção, loja desporto, sala de reuniões, serviços administrativos, wc e o ginásio 21 (Espaço polivalente preparado para modalidades como Aeróbica, Step, Body Pump, Alongamentos e TRX.) ; já no piso 3 temos acesso ao balneário feminino e infantil, à sala de exercício, à sala de bike, ao fun club (Espaço para crianças entre os 2 e os 8 anos, a funcionar de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> entre as 16h30 e as 20h00, sempre com a presença de uma monitora), e ao babyspace; no piso 4 encontramos o Bar/ Restaurante e salão de convívio, a sala de trofeus, o auditório (destinado a conferências e a reuniões), a biblioteca, o ginásio 41 (Ginásio onde se desenvolvem várias Classes de Pré-Representação, Representação e as modalidades Baby Gym e Fun Gym) e 42 (Espaço reservado à prática de Judo, Aikido e Jogo do Pau); logo a cima, no piso 5 temos o ginásio 53 (Ginásio destinado à prática de Ginástica Acrobática e Rítmica), 52 (Este é um dos ginásios maiores do Clube. Desenvolvem-se aulas de Condição Física, Moderada e Localizada, e ainda de Pré-Representação) e 51 (Neste Espaço praticam-se diversas aulas da área de Fitness e de Classes de Pré-Representação e Representação); no piso 6 temos o ginásio 62 (Ginásio destinado à prática de Ginástica Artística) e o 61 (Espaço polivalente preparado para modalidades como Localizada, Step, Alongamentos, Aeróbica, Barra de Chão e Tango Argentino), por fim no piso 7 encontramos o ginásio 72 (Espaço reservado à prática de várias modalidades de Dança, como Salsa, Sevilhanas, Flamenco, Tango Argentino, Danças de Salão e ainda Hip Hop) e 71 (Área dedicada especialmente à prática de Pilates e à modalidade de Dança Jazz). No anexo encontramos a planta de cada divisão do respetivo piso.

### **SAAT**

A Sala de Avaliação e Acompanhamento de treino (SAAT) é um serviço gratuito, destinando-se a qualquer pessoa independentemente da sua idade e condições de saúde, onde é avaliado os seus indicadores de saúde e condição física, resultando na execução de um plano de treino individualizado que vá de encontro os seus objetivos, gostos/motivação e

caraterísticas pessoais e limitações físicas. Na SAAT existe a articulação com todas as atividades oferecidas pelo Clube.

A SAAT tem um protocolo próprio de avaliação, sendo que é feita uma estratificação de risco para doenças cardiovasculares (com a avaliação da Pressão Arterial, Índice de Massa Corporal, Indicadores Bioquímicos, Nível de Atividade Física, Tabagismo e Hereditariedade), uma avaliação da composição corporal, através da bio impedância (Tanita TBF 310, no entanto o clube está à espera de receber a Seca MCA 115) e da antropometria (avaliação dos perímetros corporais e/ou pregas subcutâneas de gordura) e ainda é feita uma avaliação funcional, através do equilíbrio muscular (com despiste de disfunções posturais) e efetuada a bateria de fullerton (força, flexibilidade, resistência, velocidade, agilidade e equilíbrio).

Na SAAT existem critérios prévios que o sócio deve seguir antes da avaliação para que esta seja o mais rigorosa possível, sendo as seguintes: o sócio não deve realizar exercício físico nas 24h que precedem o teste, não deve estar em período menstrual, ou fase pré-menstrual, deve estar em jejum, ou pelo menos com 4 horas seguidas sem comer e beber antes do teste, não ingerir diuréticos (chá, café) nas 48 horas antes do teste, não beber álcool 48 horas antes do teste, estar de bexiga ou de intestinos vazios e durante o teste tirar todos os metais (pulseiras, fios, brincos, etc.).

A SAAT funciona 2ª, 4ª, 6ª feira das 9h às 14h e das 17h às 21h; 3ª e 5ª feira funciona das 8h às 13h e das 17h às 21h e aos sábados das 9h às 14h.

### **Sala de Exercício**

A Sala de Exercício do ginásio clube português ocupa uma área de cerca de 550 m<sup>2</sup>, e está equipada com equipamentos topo de gama tanto na vertente cardiovascular, tais como: passadeiras, bicicletas, steps, elípticas e remos, como na vertente do treino de musculação e de equipamento ao nível do treino funcional. Estando todos dispostos de forma organizada, otimizando assim o espaço em questão.

Todos os sócios inscritos têm direito a usufruir de uma sessão de treino individualizado na SE para prescrição do respetivo plano de treino. Este agendamento deverá ser feito previamente na receção do Clube ou dos professores da SE. Os sócios que preferirem treinar em autonomia, deverão assinar o respetivo Termo de Responsabilidade, o qual lhe será facultado pelos professores da SE, para evitar que qualquer acidente que possa acontecer durante o treino do sócio, que não seja da responsabilidade dos professores da sala de exercício ou do próprio ginásio.

Os planos de treinos são individualizados, e prescritos de acordo com as necessidades e objetivos dos sócios e devidamente articulados com a respetiva (re) avaliação feita previamente, sendo estes planos são revistos periodicamente e assim como as (re) avaliações, é um serviço gratuito.

Todos os professores deverão respeitar as regras e normas de utilização dos equipamentos da sala de exercício, tendo o mesmo efeitos para os sócios, que quando assinaram o Termo de Responsabilidade ficarão ocorrentes das normas e regras da sala de exercício. Sendo as principais normais as seguintes:

1. Os sócios deverão solicitar ajuda aos professores de serviço, caso não conheçam o equipamento e/ou o modo de funcionamento e sempre que considerem necessário.
2. Não poderão ter treinos com técnicos do exercício pertencentes a outros clubes, a não ser que pertençam ao clube.
3. Ao sócio é fornecido uma toalha de treino que deverão utilizar unicamente na Sala de Exercício.
4. Os sócios deverão usar a toalha para garantir a higiene dos bancos e encostos dos equipamentos existentes na SE. Se necessário, deverão usar o desinfetante em spray e uma toalha de papel, existentes na sala, para limpar os equipamentos antes e/ou depois do seu uso.
5. Os sócios deverão colocar todos os equipamentos de peso livre no devido lugar, após a sua utilização.
6. Não é permitida a permanência na SE a crianças com idade inferior a 14 anos sem autorização prévia do respetivo Encarregado de Educação e da Direção Técnica de Exercício e Saúde do Clube.
7. Sempre que os Professores da SE identifiquem situações em que as condições de segurança do socio durante a prática de exercício físico possam ser colocadas em risco, este poderá ser impedido de treinar nesse dia.

As normas e regras de utilização dos equipamentos de cardio, musculação e treino funcional constam nos mesmos. Quanto ao material de pequena dimensão (i.e.: pesos livres, bolas medicinais, fitball's, elásticos, bosu's, colchões, caneleiras, bandas elásticas, etc., a utilização deste material deve respeitar o fim a que se destina, cumprindo a prescrição feita pelos professores, e ser devidamente arrumado após a sua utilização. Por questões de

segurança e de conforto, o manuseamento dos diversos equipamentos deverá ser feito com o devido cuidado, evitando ruídos excessivos e a danificação do respetivo material.

O seu horário de funcionamento é de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira, das 7h às 22h, sábados, das 9h às 20h e domingo e feriados, das 9h às 14h.

A equipa técnica do ginásio clube Português é inteiramente responsável pelo planeamento de treino e prescrição de exercício feita nesta sala, sendo, no entanto, o trabalho aqui desenvolvido devidamente supervisionado pela Diretora Técnica de Exercício e Saúde.

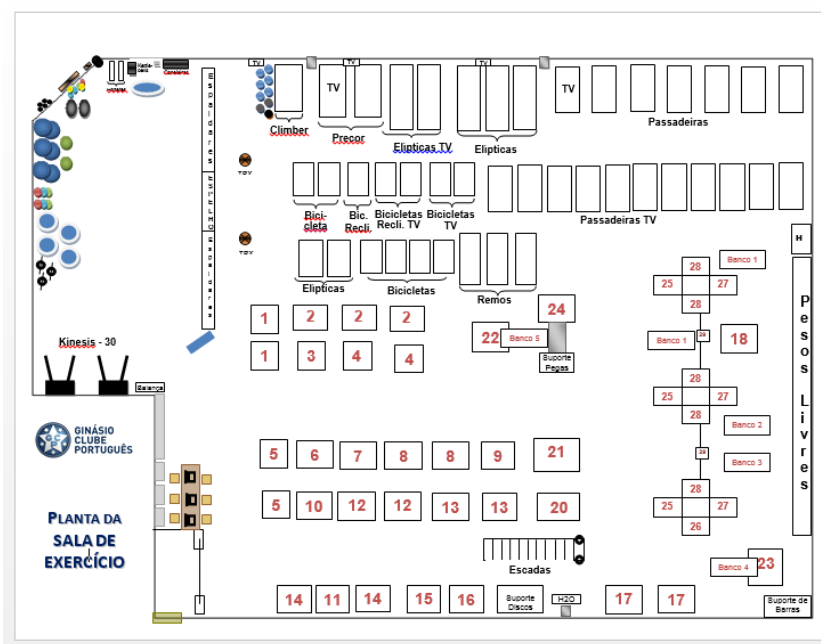


Figura 15- Planta da SE

### Treino personalizado

O Treino Personalizado (TP) é um serviço à parte, tendo um custo adicional. Destina-se a qualquer pessoa que pretenda atendimento, orientação e atenção exclusiva, privacidade, segurança e objetividade nos exercícios. Como referido anteriormente, é um acompanhamento personalizado e individualizado do treino do sócio, desafiante e não repetitivo sempre de acordo com o perfil individual do sócio, tendo em conta as suas necessidades e objetivos, sendo sempre adaptado em função dos seus progressos e desejos.

É maneira mais rápida, segura e eficaz para obtenção de resultados num programa de treino. O TP oferece segurança (correta execução dos movimentos, constante supervisão do professor, minimizando o risco de lesão), confiança (acompanhamento permanente, usufruindo de uma melhor prática do exercício físico), compromisso (marcação do dia e hora

é feito de acordo com a disponibilidade do sócio), exclusividade (atenção total pelo professor), motivação (maior compromisso pessoal de empenho e disciplina), resultados (maior especificidade do treino, orientado para os objetivos a atingir, maior garantia de eficácia e rapidez no alcance de resultados), variedade (de acordo com os seus objetivos e gostos, o sócio tem um treino específico para isso) e flexibilidade (horário compatível com a sua disponibilidade e rotina diária).

### **Aulas de Grupo**

As aulas de grupo do GCP são destinadas a todos os sócios com mais de 14 anos e abrangem uma diversidade de atividades que se iniciam às 7h de 2ª a 6ª feira e terminam às 22h. Aos sábados começam às 9:30h e terminam às 13h. O clube tem mais de 8 ginásios para a prática destas atividades, todos eles devidamente equipados para as modalidades aí lecionadas. O clube oferece cerca de 235 aulas de grupo por semana, distribuídas por mais de 37 modalidades diferentes (função cardio respiratória, tonificação muscular, desenvolvimento postural, gestão do stress e gestão do peso), tendo cada uma a sua intensidade marcada ( \* mínimo, \*\*\*\* máximo), basta pedir na receção um flyer do mesmo. Todas as aulas são abertas aos sócios inscritos e não necessitam de marcação prévia. As condições de acesso às mesmas dependem apenas dos recursos materiais existentes.

A equipa técnica é responsável pela estrutura e organização das suas aulas, sendo o seu trabalho devidamente supervisionado pela Diretora Técnica de Exercício e Saúde.

As metodologias seguidas nas aulas de grupo são baseadas na evidência científica e de referência internacional neste âmbito.

A aplicação e cumprimento dos protocolos definidos são da responsabilidade de cada instrutor/professor. Sempre que surja qualquer situação que não se enquadre nas orientações definidas, ou que o professor tenha dificuldade/dúvidas no enquadramento/acompanhamento do sócio, a mesma deverá ser sempre reportada e discutida com a Diretora Técnica de Exercício e Saúde.

### **Programas Especiais**

Existem três Programas Especiais: Reabilitação Cardíaca (ROI) , Gestão e Controlo de Peso (PGCP) e Obesidade Infantil (POI).

O Programa de Reabilitação Cardíaca existe desde 2010 (ver) tem como objetivos gerais a melhoria da capacidade funcional e da qualidade de vida e prevenção de futuros

eventos cardiovasculares. Como objetivos específicos engloba a redução da pressão arterial, melhoria do perfil Lipídico (redução do colesterol total, aumento das HDL e redução das LDL), auxílio do controlo de peso, da diabetes, melhoria aptidão cardiorrespiratória, aumentos dos limites de segurança na realização de atividade física, melhoria da autoestima e da gestão do stress. É dirigido a pessoas portadoras de disfunções cardiovascular ou com fatores de risco para doença cardiovascular.

O programa está organizado por sessões de exercício físico supervisionadas, com monitorização de variáveis hemodinâmicas, crono trópicas e sinais vitais, promovendo progressivamente a autonomia do sócio relativamente a sua própria monitorização. Existe um acompanhamento nutricional realizado por um profissional com formação especializada, que orienta mudanças na alimentação melhoraram da qualidade de vida do socio, prevenindo e controlando fatores de risco para doenças cardiovasculares. O socio terá aconselhamento, educação e utilização de técnicas de modificação comportamental que irão estar presente ao longo de todo o programa. Antes do início do programa o socio terá que apresentar um relatório médico com autorização para a frequência do mesmo. No total terão 4 consultas de nutrição por ano, nas 1<sup>as</sup> 8 semanas (dois meses) tem 2 sessões de treino por semana, depois terá uma sessão de treino acompanhado de 15 em 15 dias ao longo de todo o programa. A avaliação da Composição Corporal é mensal, as pesagens poderão ser semanais ou quinzenais em função do perfil psicológico de cada sócio. Este programa tem um custo anual: 900 euros, se for Gold será 600 euros.

O Programa de Gestão e Controlo de Peso (PGCP) tem o objetivo de melhorar a aptidão física em geral e reduzir a percentagem de massa gorda em particular. Destina-se a todas as pessoas que desejam reduzir a sua percentagem de massa gorda, melhorar a aptidão física, a saúde a sua qualidade de vida, no entanto as pessoas com excesso de peso ou obesidade tirão melhor proveito neste programa, uma vez que estas condições são consideradas fator de risco cardiovascular, metabólico e ortopédico.

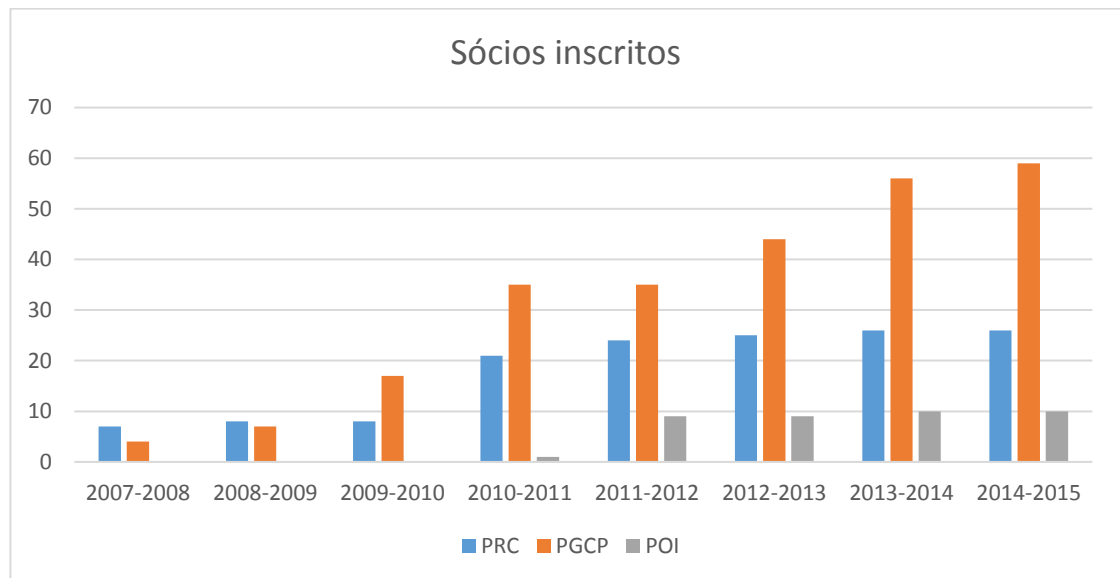
Este programa numa primeira fase será feita uma primeira avaliação cuidada dos indicadores de saúde e de aptidão física e definição dos objetivos que o socio quer atingir, assim é implementado o programa de acompanhamento individualizado na área do exercício (sessões de treino personalizado), conjuntamente com o programa de nutrição, sempre sob a orientação de técnicos com formação superior especializada e certificada para o efeito. São ainda feitas reavaliações e reajustes sistemáticos do programa. No total terão 4 consultas de nutrição por ano, nas 1<sup>as</sup> 8 semanas (dois meses) tem 2 sessões de treino por semana, depois

terá uma sessão de treino acompanhado de 15 em 15 dias ao longo de todo o programa. A avaliação da Composição Corporal é mensal, as pesagens poderão ser semanais ou quinzenais em função do perfil psicológico de cada sócio. Este programa tem um custo anual: 900 euros, se for Gold será 600 euros.

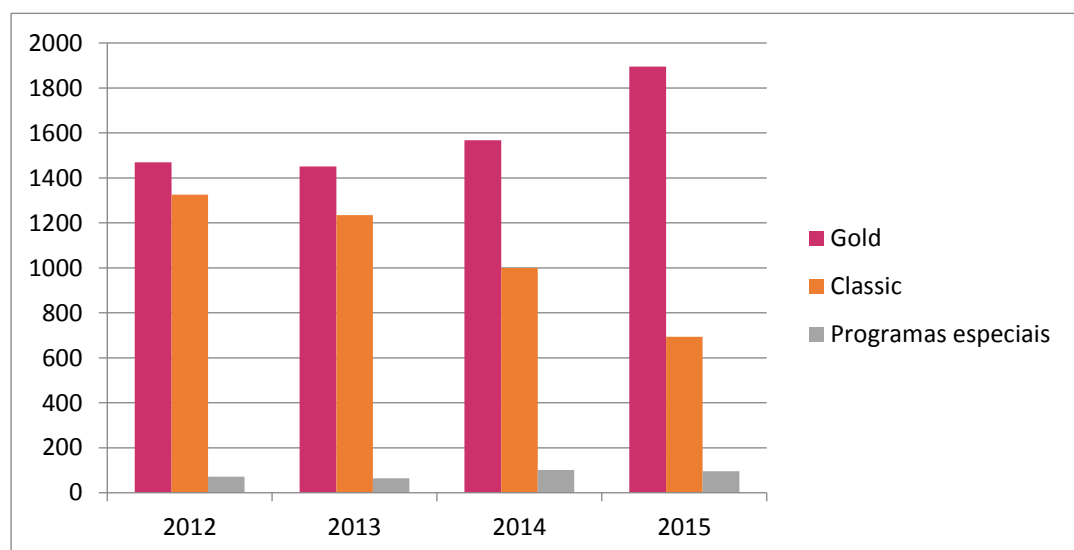
O Programa de Obesidade Infantil (POI) existe desde 2010, tem como objetivo a educação para um estilo de vida mais ativo e uma alimentação mais consciente e equilibrada. É um programa mais direcionado para crianças e jovens com excesso de peso ou obesidade, uma vez que estas condições são consideradas fator de risco cardiovascular, metabólico e ortopédico.

Este programa têm uma abordagem integrada a vários níveis, em que o exercício e a alimentação saudável representam estratégias de destaque, devidamente enquadradas de acordo com o perfil individual de cada jovem. No início é feita uma primeira avaliação cuidada dos indicadores de saúde e de aptidão física e definição dos objetivos a atingir, de seguida é implementado um programa de acompanhamento individualizado na área do exercício (sessões de treino personalizado) e de nutrição, sob a orientação de técnicos com formação superior especializada e certificada para o efeito. São ainda feitas reavaliações e reajustes sistemáticos do programa. Tal como nos dois programas acima os sócios terão no total 4 consultas de nutrição por ano, nas 1<sup>as</sup> 8 semanas (dois meses) tem 2 sessões de treino por semana, depois terá uma sessão de treino acompanhado de 15 em 15 dias ao longo de todo o programa. A avaliação da Composição Corporal é mensal, as pesagens poderão ser semanais ou quinzenais em função do perfil psicológico de cada sócio. Este programa tem um custo anual: 900 euros, se for Gold será 600 euros.

Na figura 9, no gráfico verificamos um aumento gradual dos sócios inscritos no programa desde 2009. No que diz respeito ao gráfico 10, notamos uma diminuição do cartão Classic, este já não se encontra disponível ao público, um incremento no cartão Gold e em relação aos programas há aumentos com diminuições.



*Figura 16- Sócios inscritos*



*Figura 17- Sócios inscritos por pacotes*



## **8. Reflexões**

### **Reflexões sobre os participantes**

Ao longo do ano tive que estabelecer contacto com vários tipos de pessoas, cada uma com a sua personalidade e formas de visão diferentes, o que possibilitou uma aprendizagem pessoal a lidar com diferentes abordagens. Em todos os trabalhos que ajudei, desde seminários, congressos, o mês do coração e na recolha dos questionários eu comecei a ter noção que o ginásio clube português não é só um sítio para treinar, mas é também uma casa onde cada sócio se sente feliz e faz daquele espaço um local de convívio, de ocupação do seu dia-a-dia, tendo o lado do bem-estar aliado ao clube de amigos. Por isso é que eles exigem ter boas condições e regalias, bons profissionais, porque querem estar em boas mãos, sentir que estão a ser acompanhados por alguém que se importa com eles.

Consegui ver o carinho que eles ganham ao longo do tempo pelos profissionais, um laço que demora a construir e que está visível em quase todos os sócios que entram. Reparei que é um ginásio que é mais frequentado por adultos e seniores, se calhar por ter aquela parte afetiva por parte dos profissionais e como é um clube antigo proporciona a eles uma maior estabilidade e criação de laços do mesmo meio.

### **Reflexões pessoais**

Ao início do estágio tive algumas dificuldades em perceber qual seria o meu papel dentro de um ginásio com uma vasta quantidade de funcionários, onde seria difícil eu conseguir melhorar algum ponto quando cada um dos funcionários já tem a sua função mais que definida de modo a completar todos os pontos na parte de direção do ginásio, com a ajuda das minhas mentoras, conseguimos ver um ponto onde me aplicaria.

Em todos os eventos onde colaborei, fui sempre crescendo um pouco e desenvolvendo certas aptidões que estão em embrião, com responsabilidades e o facto de lidar com pessoas diferentes obrigou-me a agir rápido e a tornar-me mais multi-tasking. Como já referi na reflexão anterior, lidar com os diferentes sócios e pessoas que participavam nos congressos e seminários foi um grande desafio porque nunca se sabe o que nos espera e temos que estar sempre preparados para tudo.

A nível dos funcionários do ginásio, todos eles foram prestáveis e nunca me deixaram ficar desamparada, acho que o ginásio tem um ótima equipa por trás, com uma forte ligação entre eles, prontos a ajudar sem receber nada em troca.

O mais difícil para mim para além do tema que ia abordar, foi a realização do próprio documentos, foi complicado para mim conseguir perceber a estrutura da dissertação, no entanto consegui melhorar esses aspetos com a ajuda da minha mentora. Aprendi a estar em momentos desconfortáveis e a saber a dar a volta por cima, nem tudo corre sempre à nossa maneira, e ao longo do tempo percebi que à sempre pequenos erros que se cometem sem nos apercebemos, convém sempre estar atento a todos os pontos se queremos realizar um bom projeto.

## Referências Bibliográficas

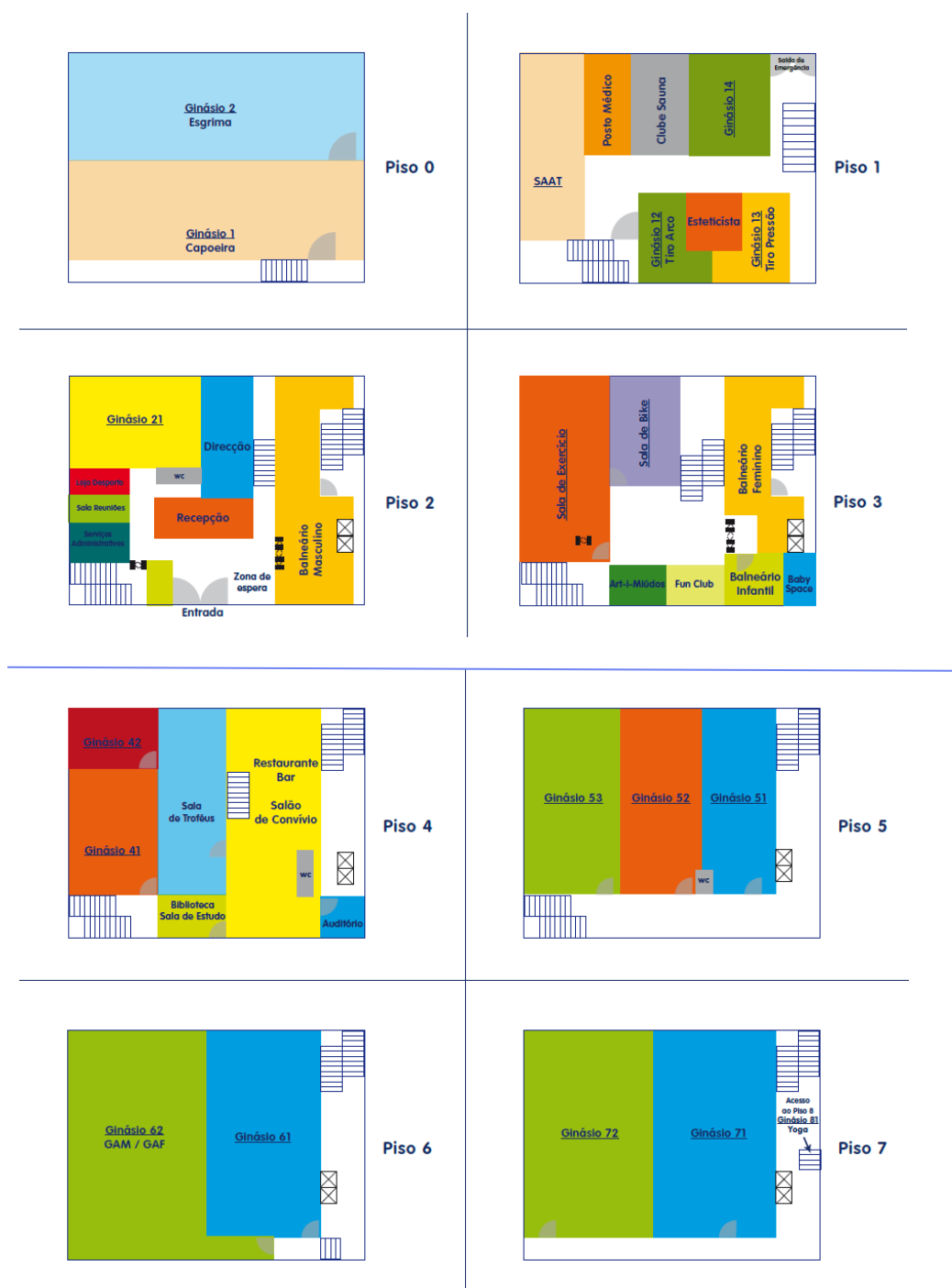
- Afthinos, Y., Theodorakis, N.D., Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15, 245-258.
- Cheng, K. (2013). On Applying Six Sigma To Improving The Relationship Quality Of Fitness And Health Clubs. *Journal of Service Science*, 6, 127.
- Ferreira, A.M.C. (2001). Qualidade, Satisfação e Fidelização de Clientes em Centro de Fitness: Adaptação, validação e aplicação de instrumentos para a sua avaliação. Dissertação de Mestrado em Gestão Desportiva, Faculdade de Ciências do Desporto e de Educação, Universidade do Porto.
- Lagrosen, S., Lagrosen, S. (2007). Exploring service quality in the health and fitness industry. *Managing Service Quality*, 17, 41.
- Lengnick-Hall, C.A., Claycomb, V., Inks, W.L. (2000). From recipient to contributor: examining customer roles and experienced outcomes. *European Journal of Marketing*, 34, 359-383.
- Marques, D. (2010). Avaliação da qualidade do serviço nos ginásios. Tese de Mestrado em Marketing, ISCTE & Business School, Instituto Universitário de Lisboa.
- Naranjo, P.B., Fernández, P.S., Dorado, A.D., Gallardo-Guerredo, L. (2012) Global customer satisfaction and its componentes in local sports services. A discriminant analysis. *Journal of Sports Economics & Management*, 2(1), 16-33.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Saba, F. (2001). *Aderência à Prática de Exercício Físico em Academias*. São Paulo, Brasil: Editora Manole Lda.
- Soita, P.W. (2012). Measuring Perceived Service Quality Using SERVQUAL: A Case Study of the Uganda Health and Fitness Sector. *International Journal of Business and Social Science*, 3 261-271.
- Wei, P.C., Hung, H., Yang, H., Ma, Z. (2010). Examination Of The Influence Of Service Quality On Membership Renewal In Fitness Centers In San Francisco Bay Area. *Journal of Service Science*, 3, 13-23.

## Anexos

## Anexos I - Plano anual

[illegible]

## Anexo II - Planta dos pisos



## Anexo III - Questionário SERVQUAL



Este questionário faz parte de um estudo realizado no âmbito de um projeto do Mestrado de Exercício Físico e Bem-Estar na Universidade Lusófona.

É um estudo sobre a qualidade do serviço do Ginásio Clube Português com o objetivo de medir a sua perceção sobre os Programas Especiais, de modo a melhorar e adequar o serviço prestado às suas expectativas.

A informação fornecida é confidencial e a sua participação voluntária é indispensável para este estudo.

Desde já agradecemos a sua participação e autenticidade nas respostas.

## PARTE 1

Baseado na sua experiência como cliente do Ginásio Clube Português, pedimos que preencha a seguinte grelha que tem como objectivo medir a sua expectativa face à qualidade de serviços dos Programas Especiais (coluna: a minha expectativa) e a sua perceção sobre o serviço que realmente é prestado (coluna: Realidade).

Utilize a escala numérica abaixo indicada, e faça um círculo á volta do número que melhor expressa a sua opinião.

1	2	3	4	5	6	7								
Discordo totalmente							Concordo totalmente							
							A minha expectativa GCP	Realidade						
1. O Ginásio Clube Português(GCP) tem equipamentos de aparência moderna.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. As instalações físicas do GCP são visualmente atraentes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. Os funcionários do GCP têm uma boa aparência (limpa).	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. A publicidade espalhada pelo GCP é visualmente atraente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Quando o GCP promete fazer algo, faz?	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. Quando apresenta um problema, o GCP mostra interesse em resolvê-lo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. O GCP desempenha o serviço certo logo à primeira vez.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. O GCP fornece os serviços num horário adequado.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. O GCP tem folha de sugestões.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. Os funcionários do GCP avisam-no de quando os serviços são realizados.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. Os funcionários do GCP oferecem um serviço de qualidade.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. Os funcionários do GCP demonstram sempre vontade em ajudá-lo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. Os funcionários do GCP nunca estão ocupados para atender as suas solicitações.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. Os comportamentos dos funcionários do GCP demonstram-lhe confiança.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15. Sente segurança nas suas transações com o GCP.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16. Os funcioários do GCP são educados.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17. Os funcionarios do GCP possuem conhecimentos necessários para responder às suas questões.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18. O GCP dá-lhe alguma atenção especial.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19. O GCP tem um horário adequado às necessidades dos clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20. O GCP tem funcionários que lhe dão especial atenção.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21. O GCP deve ter como prioridade os interesses dos clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22. Os funcionarios do GCP entendem as suas necessidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

## PARTE 2

23. Em baixo estão cinco características Ginásio Clube Português e alguns dos seus serviços.

Gostaríamos de saber qual a importância que cada um destas características tem para si, quando faz a avaliação da qualidade de serviços dos Programas Especiais

Ordene por favor de 1 a 5, sendo 1 o mais importante e 5 o menos importante.

A - A aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação do GCP.

B - A capacidade do GCP desempenhar o serviço prometido com confiança e precisão.

C - A vontade do GCP em ajudar os seus clientes e fornecer um serviço de qualidade.

D - O conhecimento e a cortesia dos funcionários do GCP e a sua capacidade de transmitir qualidade e confiança.

E - A preocupação e a atenção individualizadas que o GCP oferece aos seus clientes.

24. Recomendaria o GCP aos seus amigos?

Não      Muito pouco provável      Pouco provável      Provável      Muito provável

25. De forma geral, o seu grau de satisfação como GCP é?

Muito baixo      Baixo      Médio      Elevado      Muito elevado

## PARTE 3

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Género:**    Feminino      Masculino

**Habilitações académicas:** Ensino básico      Ensino secundário      Ensino superior

**Ano de inscrição no Ginásio Clube Português:** \_\_\_\_\_

**Qual a duração média da sua atividade no Ginásio Clube Português?** \_\_\_\_\_ minutos

**Frequentou outro/a OD?** Sim      Não

**Muito obrigado pela colaboração!**